

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE IDOSOS ACERCA DO ATENDIMENTO EM SAÚDE OFERTADO NA ATENÇÃO BÁSICA

Larissa Genuíno Carneiro Martini¹
Emanuella de Castro Marcolino²
Francisco de Sales Clementino³
João Mário Pessoa Júnior⁴
Ana Elisa Pereira Chaves⁵

INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que até 2025, o Brasil será o sexto país maior de taxa envelhecimento do mundo, abrigando mais de 32 milhões de idosos. Tal crescimento acompanhará o equilíbrio da pirâmide etária em diversos países cuja previsão para 2050 é de um bilhão e novecentos milhões de idosos (IBGE, 2016), o que acarretará uma transformação demográfica, com inversão da pirâmide social (GOES; CEZARIO, 2017).

Nos países desenvolvidos a transição epidemiológica transcorreu de maneira gradativa, num período longo, enquanto nos países em desenvolvimento a exemplo do Brasil, ocorreu de maneira rápida (BRASIL, 2008), caracterizada pelo aumento de doenças crônicas não transmissíveis em relação às doenças infecciosas, resultando no aumento da demanda dessa população por serviços de saúde (VIANA et al., 2010).

Entende-se por envelhecimento humano, um processo sequencial, natural, individual, irreversível, universal, acumulativo, contínuo e não patológico, em que se observa diminuição gradual e progressiva das capacidades funcional e cognitiva, decorrentes do processo de senescência e senilidade (BRASIL, 2007). Nesta fase da vida, a atenção à saúde é voltada ao idoso, a família e a comunidade, buscando a equidade e resolutividade do cuidado a ser ofertado (CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE, 2014).

Historicamente, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88), concedeu ao idoso status de direito fundamental, de proteção do Estado, família e sociedade

¹ Graduanda do Curso de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande - PB, larissamartinix3@gmail.com;

² Doutoranda pelo Curso de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN, emanuella.de.castro@gmail.com;

³ Doutor pelo Curso de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN, fclementino67@yahoo.com.br;

⁴ Doutor pelo Curso de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN, joamariopessoa@gmail.com;

⁵ Professor orientador: Doutora em Enfermagem, Universidade Federal de Campina Grande- UFCG, aepchaves@gmail.com.

(BRASIL, 1988). Circunscrevendo tal contexto, a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (PNSPI), regulamentada pela Portaria GM nº 2.528/2006, definiu como finalidades recuperar, manter e promover a autonomia e a independência das pessoas idosas, direcionando medidas consonantes com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) para esse fim (BRASIL, 2006).

Entretanto, mesmo diante dos avanços obtidos na PNSPI, ainda se evidenciam problemas estruturais e organizacionais, no acesso da população idosa aos serviços de saúde no âmbito do SUS, tais como: barreira geográfica, econômica, cultural e arquitetônica, fato este verificado na demora na realização de exames e as dificuldades enfrentadas para marcação de consultas especializadas, criam uma descrença no papel ordenador da Atenção Básica (AB) (NUNES; SILVA; BARCESSAT, 2017; PAGLIUCA et al., 2017; ONOCKO CAMPOS, 2014).

Para Starfield (2002) a atenção ao primeiro contato dos usuários com os serviços de saúde implica na acessibilidade (elemento estrutural) e na utilização (elemento processual) desses serviços a cada problema ou episódio de um mesmo problema. Dessa forma, cabe aos países garantir e viabilizar o acesso por meio de políticas públicas capazes de ampliar a oferta de serviços, melhorando o acolhimento e favorecendo a acessibilidade dos idosos, na medida em que se trata de um grupo prioritário, com Estatuto próprio e o que deve ser respeitado (TINOS et al., 2013).

Mediante este cenário, no ano de 2011 o Ministério da Saúde (MS), preocupado com o acesso e a qualidade dos serviços ofertados em nível primário, instituiu no país o Programa de Melhoria de Acesso e Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB), a fim de fortalecer as condições de acesso e qualidade da AB, com destaque para a Saúde Bucal (BRASIL, 2013). Entende-se que a compreensão dos fatores que potencializam e dificultam o acesso da população idosa às ações de saúde na AB permite o monitoramento e o gerenciamento do sistema de saúde, com vistas a impulsionar mudanças comportamentais e melhores resultados das ações oferecidas (FONSECA; FONSECA; MENEGHIM, 2017).

Assim, considerando a importância da política de atenção ao idoso no Brasil, o presente estudo objetiva analisar o nível de satisfação de idosos acerca do atendimento em saúde ofertado na atenção básica, no Estado da Paraíba.

METODOLOGIA

Estudo documental, descritivo, de abordagem quantitativa, realizado a partir do banco de dados da Avaliação Externa do 2º ciclo do PMAQ-AB, no estado da Paraíba, Brasil.

A população do estudo foi constituída por usuários idosos atendidos pelas equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF) que aderiram ao PMAQ-AB. Adotou-se como critérios de inclusão: usuários com idade igual ou superior a 60 anos e que faziam acompanhamento na unidade básica por pelo menos seis meses; e, como critérios de exclusão: usuários cadastrados as equipes das UBS restrita apenas ao Programa de Agentes Comunitários de Saúde. A amostra final foi de 187 idosos.

A coleta dos dados ocorreu na cidade de Campina Grande- PB no período de janeiro e fevereiro de 2019, por meio de um formulário elaborado a partir do Instrumento de Pesquisa do PMAQ- AB, Módulo III, levando em consideração os indicadores selecionados para avaliação e monitoramento da Saúde Bucal, a saber: caracterização do perfil sócio demográfico do usuário; acesso aos serviços de saúde; marcação de consulta com o dentista e por último, acolhimento à demanda espontânea.

Os dados foram analisados utilizando-se o *Software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 21, através de técnicas de estatística descritiva para obtenção de frequência absoluta e percentagem.

Este estudo faz parte de um Projeto intitulado “Avaliação da Atenção Básica no Brasil: estudo multicêntricos integrados sobre acesso e satisfação dos usuários”, o qual foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, parecer nº 21904.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No que diz respeito à satisfação quanto ao cuidado recebido pela equipe de saúde da família, na ESF 25 (13,4%) avaliaram com muito bom, 129 (69%) bom, seguido de 31 (16,6%) regular, 1 (5%) ruim, muito ruim 1 (5%) (Tabela 2).

Tabela 1- Nível de satisfação de idosos acerca do cuidado recebido na Estratégia Saúde da Família. Paraíba, Brasil, 2018.

Variáveis	N	%
Muito bom	25	13,4
Bom	129	69,0
Regular	31	16,6
Ruim	1	0,5
Muito ruim	1	0,5
Total	187	100

Fonte: Banco de dados do PMAQ-AB

Entende-se que o nível de satisfação dos usuários com o atendimento ofertado constituiu importante requisito da avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Em parte, tal indicador reflete aspectos diretamente ligado ao processo de trabalho na AB, como o vínculo, a acessibilidade e a própria adesão terapêutica.

Estudo realizado sobre nível de satisfação de idosos atendidos em uma UBS do Maranhão obteve também a classificação do atendimento como bom, especialmente pela facilidade de acesso, no entanto, percebeu-se a insatisfação com o atendimento, principalmente na marcação de consultas médicas (LOBATO, 2013).

Em contrapartida, pesquisa realizada com idosos cadastrados na ESF, localizadas na zona urbana do município de Santa Cruz-RN, constatou que não há uma assistência direcionada ao atendimento deste público, somente em consultas voltadas às pessoas cadastradas no sistema HIPERDIA (OLIVEIRA et al., 2014). Além disso, outro estudo aponta fragilidades no contexto do macro espaço de gestão quanto a necessidade do planejamento das ações de forma conectada com as necessidades de cada território no sentido de oportunizar mudanças necessárias a cada realidade de saúde (SANTOS; TONHOM; KOMATSU, 2016).

No âmbito do atendimento ao idoso na ESF, a avaliação do cuidado em saúde impacta positivamente sobre as ações realizadas e o desempenho da equipe. No que se refere a nota dada pelos idosos para equipe que atua na ESF numa escala de zero a dez, se destaca o enfermeiro (71,7%), o agente comunitário de saúde (70,6%) e o médico (68,4%); em contrapartida na escala zero aparece o recepcionista com (2,7%). (Tabela 2).

Tabela 2 – Score de pontuação da nota dada pelos idosos para equipe que atua na Estratégia Saúde da Família em uma escala de zero a dez. Paraíba, Brasil, 2018.

Profissionais	Pontuação (%)*										NSR**
	0	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Médico	3 (1,6)	-	1 (0,5)	1 (0,5)	7 (3,7)	2 (1,1)	7 (3,7)	15 (8,0)	8 (4,3)	128 (68,4)	15 (8,0)
Enfermeiro	-	-	1 (0,5)	-	4 (2,1)	3 (1,6)	4 (2,1)	14 (7,5)	15 (8,0)	134 (71,7)	12 (6,4)
Auxiliar de enfermagem	-	1 (0,5)	-	-	4 (2,1)	3 (1,6)	5 (2,7)	20 (10,7)	7 (3,7)	127 (67,9)	20 (10,7)
Agente de Saúde	5 (2,7)	-	3 (1,6)	2 (1,1)	6 (3,2)	1 (0,5)	4 (2,1)	18 (9,6)	9 (4,8)	132 (70,6)	7 (3,7)
Recepcionista	5 (2,7)	1 (0,5)	-	-	8 (4,3)	1 (0,5)	5 (2,7)	22 (11,8)	17 (9,1)	122 (65,2)	6 (3,2)
Gerente	-	1 (0,5)	-	-	3 (1,6)	1 (0,5)	1 (0,5)	3 (1,6)	-	20 (10,7)	158 (84,5)

Fonte: Banco de dados do PMAQ-AB

* Nenhum profissional recebeu pontuação igual a 1

** NSR: Não soube responder

Observa-se que os profissionais de nível superior que compõe a equipe básica da ESF foram os que mais pontuaram, particularmente o enfermeiro com destaque na condução das

atividades de educação em saúde, consultas de HIPERDIA e visitas domiciliares. O agente comunitário de saúde também figura como bem avaliado pelos entrevistados, pois constitui importante membro da equipe que faz o elo entre a UBS e a comunidade, contribuindo na adesão do idoso na realização de ações de promoção da saúde e prevenção das doenças.

No item recomendar a UBS para um amigo ou familiar, verifica-se na Tabela 3 que a maioria dos entrevistados, 157(84%), indicam os serviços realizados na UBS para um amigo ou familiar

Tabela 3 - Distribuição de idosos que recomendariam ou não os serviços de uma Unidades Básicas de Saúde para um amigo ou familiar. Paraíba, Brasil, 2018.

Variáveis	N	%
Recomendam	157	84,0
Não recomendam	30	16,0
Total	187	100

Fonte: Banco de dados do PMAQ-AB

Na ESF, a atenção à saúde da população de idosos acontece através das consultas individuais em demanda organizada e espontânea, ações educativas e visitas domiciliares. Através desse cenário, o Ministério da Saúde destaca que a ESF possui papel relevante na atenção à saúde do idoso, devendo usar em seu processo de trabalho estratégias de promoção da saúde e prevenção de doenças com o objetivo de alcançar um processo de envelhecimento mais saudável e ativo, melhorando assim sua qualidade de vida (BRASIL, 2007).

Para Soratto et al. (2019), a ESF adota uma concepção mais ampla de saúde e gera um resultado assistencial diferenciado ao incorporar um novo conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, incluindo promoção, proteção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos e manutenção da saúde. O tratamento e a cura não são mais o *core* da assistência.

Verifica-se ao longo dos anos que os efeitos da expansão da ESF têm sido avaliados por um número crescente de estudos divulgados em periódicos nacionais e internacionais, em congressos e outros eventos no Brasil e no exterior (MACINKO; MENDONÇA, 2018). Em relação a saúde do idoso, estudos realizados em municípios brasileiros por Parente, Mesquita e Oliveira (2017), Pedraza, Nobre e Menezes (2018) e Oliveira et al. (2014), evidenciaram alguns níveis satisfação da população idosa ao serem assistidos pela ESF, e estes, reconhecem diante aos profissionais da equipe, seus familiares e população que a Saúde da Família realizam um trabalho mais acolhedor e com certa criação de vínculo.

Embora os idosos reconheçam a ESF como um nível de atenção acolhedor, é importante enfatizar que o nível de satisfação compreenda não só a assistência em consultas clínicas, mas as ações de promoção da saúde e prevenção das doenças para que essa população possa ter conhecimento e passe a compartilhar com a população o caminho para ter uma melhor qualidade de vida.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações obtidas com este estudo, a partir do nível de satisfação de idosos acerca do atendimento em saúde ofertado na atenção básica mostra que a ESF tem contribuído para uma melhor atenção à saúde da população idosa no que refere-se aos cuidados recebidos neste nível de atenção à saúde, na avaliação positiva realizada pelos idosos em relação aos cuidados prestados pelos profissionais enfermeiro, médico e aos agentes comunitários de saúde, assim como ao recomendar a um amigo ou familiar a procurar a ESF.

Visto isso, podemos considerar que a ESF tem alcançado avanços na assistência à saúde da população idosa, embora, percebe-se no estudo que ao pensar no processo de trabalho em equipe, faz-se necessários que os demais membros que atuam na ESF, como o auxiliar ou técnico de enfermagem e recepcionistas precisam atuar na lógica do trabalho em equipe, para que não haja fragmentação do processo de trabalho na atenção à saúde do idoso.

Apesar dos avanços da política de atenção à saúde do idoso nos serviços de atenção básica, é preciso que a gestão e a própria equipe de saúde contribuam de forma mais efetiva com a população para um envelhecimento ativo e saudável.

Por fim, sugere-se a realização de novas pesquisas avaliativas acerca da atenção integral à saúde da população em estudo para investigar os resultados e impactos da política pública na melhoria dos serviços de saúde prestados aos idosos, cuja população vem crescendo ao longo dos anos e que precisam de uma assistência multiprofissional e interdisciplinar com foco na promoção, prevenção e recuperação da saúde para alcançar uma melhor qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Diretrizes para o cuidado das pessoas idosas no SUS**: proposta de modelo de atenção integral. Brasília, DF: MS; 2014.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Diretrizes e recomendações para o cuidado integral de doenças crônicas não transmissíveis**: promoção da saúde, vigilância, prevenção e assistência. Brasília: Ministério da Saúde; 2008.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção a Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Manual do Avaliador da Qualidade**. Brasília: MS; 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Envelhecimento e saúde da pessoa idosa**. Brasília: Ministério da Saúde, 2007. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/abcad19.pdf> Acesso 24 mai. 2019.

BRASIL. Portaria nº 2.528 de 19 de outubro de 2006. **Aprova a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa**. 2006.

CAMPOS, R.T.O. et al. Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários. **Saúde Debate**, v. 38, n. especial, p. 252-264, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-11042014000600252&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 27 mai. 2019.

FONSECA, E.P.; FONSECA, S.G.O.; MENEGHIM, M.C. Análise do acesso aos serviços odontológicos públicos no Brasil. **ABCS Health Sci.**, v. 42, n. 2, p. 85-92, 2017. Disponível em: <https://www.portalnepas.org.br/abcshs/article/download/1008/771>. Acesso em: 26 mai. 2019.

GOES, A.L.; CEZARIO, K.G. Atuação da equipe de saúde da família na atenção ao idoso em situação de violência: revisão integrativa. **Arq. Ciênc. Saúde**, v. 24, n. 2, p. 100-105, 2017. Disponível em: <http://www.cienciasdasaude.famerp.br/index.php/racs/article/view/638>. Acesso em: 25 mai. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Projeções e estimativas da população do Brasil e das Unidades da Federação**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>. Acesso em: 25 mai. 2019.

MACINKO, J.; MENDONÇA, C. S. Estratégia Saúde da Família, um forte modelo de Atenção Primária à Saúde que traz resultados. **Saúde debate**, v.42 n.(spe1), set. 2018. Disponível em: <https://scielosp.org/article/sdeb/2018.v42nspe1/18-37/>Acesso em: 25 mai. 2019.

NUNES, C.S.R.; SILVA, M.P.; BARCESSAT, A.R.P. Acesso aos serviços de saúde bucal de adultos e idosos. **Estação Científica (UNIFAP)**, v. 7, n. 3, p. 09-18, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unifap.br/index.php/estacao>. Acesso em: 27 mai. 2019.

OLIVEIRA, L.P.B.A. et al. Satisfação da população idosa atendida na Estratégia De Saúde da Família de santa cruz, Rio Grande do Norte. **Texto Contexto Enferm**, v. 23, n. 4, p. 871-9, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014000320013>. Acesso em: 20 mai. 2019.

PAGLIUCA, L.M.F. et al. Acesso de idosos às unidades de Atenção Primária à Saúde. **Rev. Min. Enferm.**, v. 21, p. e-1021, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20170031>. Acesso em: 24 mai. 2019.

PARENTE, A.S.; MESQUITA, F.O.S.; OLIVEIRA, M.R. Satisfação dos idosos atendidos pela estratégia de saúde da família em um município do interior de Pernambuco. **Rev. Adm. Saúde**, v.7, n.68, 2017. Disponível em: <http://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/47/61>. Acesso em: 24 mai. 2019.

PEDRAZA, D.F.; NOBRE, A.M.D.; MENEZES, N. T. Avaliação da estratégia saúde da família na perspectiva dos idosos em Campina Grande/PB. **Rev. APS**, v. 21, n. 1, 37-47, 2018. Disponível em: <http://periodicos.ufjf.br/index.php/aps/article/view/16142>. Acesso em: 25 mai. 2019.

SANTOS, S.C.; TONHOM, S.F.R.; KOMATSU, R.S. Saúde do idoso: reflexões acerca da integralidade do cuidado. **Rev. Bras. Promoç. Saúde**, v. 29(Supl), p. 118-127, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/RBPS/article/view/6413>. Acesso em: 27 mai. 2019.

SORATTO, J. et al. Estratégia saúde da família: uma inovação tecnológica em saúde. **Texto e Contexto Enfermagem**, v. 24, n. 2, p. 584-592, 2015. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072015000200584&lng=en&nrm=iso)

[07072015000200584&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072015000200584&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 25 mai. 2019.

STARFIELD, B. **Atenção primária**: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: Unesco; Ministério da Saúde; 2002.

TINOS, A.M.F.G.; SALES-PERES, S.H.C.; RODRIGUES, L.C.R. Acesso da população idosa aos serviços de saúde bucal: uma revisão. **RFO UPF**, v. 18, n. 3, p. 351-360, 2013.

Disponível em: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-40122013000300015&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 27 mai. 2019.

VIANA, A.A.F. et al. Acessibilidade dos idosos brasileiros aos serviços odontológicos. **RFO UPF**, v. 15, n. 3, p. 319-24, 2010. Disponível em:

[http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1413-](http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1413-40122010000300019&script=sci_arttext&lng=pt)

[40122010000300019&script=sci_arttext&lng=pt](http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1413-40122010000300019&script=sci_arttext&lng=pt). Acesso em: 20 mai. 2019.