

# SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM O ATENDIMENTO PRESTADO NAS FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS

Gonçalves, E.P.S.<sup>1</sup>; Machado, A.F.F.<sup>1</sup>; Pinto, A.R.L.<sup>1</sup>; Salsas, L.C.T.<sup>1</sup>; Vicente, T.M.F.<sup>1</sup>; Ribeiro, M.I.B.<sup>2</sup>; Pinto, I.C.J.F.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Bragança

<sup>2</sup> Professora Adjunta do Instituto Politécnico de Bragança. Investigadora do CETRAD. Colaboradora da UDI.

<sup>3</sup> Coordenadora do Departamento de Tecnologias de Diagnóstico e Terapêutica de Farmácia, Instituto Politécnico de Bragança.

## INTRODUÇÃO

Nas últimas quatro décadas, os profissionais de farmácia têm feito esforços consideráveis para mudar o seu foco de dispensa de medicamentos para atendimento ao utente.<sup>(1)</sup> A opinião do utente é indispensável para a monitorização da qualidade dos serviços de saúde, para a identificação de problemas a corrigir ou de novas expectativas<sup>(2)</sup>. Por todas estas razões, a satisfação deve ser medida regularmente, pois a satisfação está em constante mudança e pode ser influenciada pela personalidade do utente.

## OBJETIVOS

Determinar o grau de satisfação dos utentes com o atendimento nas farmácias comunitárias, e verificar se o grau de satisfação é igual, independentemente, da idade e do género do utente.

## MÉTODOS

Este estudo de carácter transversal, observacional e correlacional teve como base uma amostra não probabilística acidental, constituída por 525 inquiridos. Para a recolha de dados, que decorreu de Outubro de 2012 a Janeiro de 2013, em quatro localidades, seleccionadas por conveniência, na zona norte de Portugal, foi aplicada a escala “*Pharmacy Services Questionnaire*” desenvolvida por Larson *et al* (2002)<sup>(3)</sup>. Para o tratamento dos dados utilizou-se o *software* estatístico IBM SPSS 20.0. O referido tratamento envolveu o uso de estatística descritiva; a análise fatorial exploratória; o Alfa Cronbach; o teste *Rho-Pearson*; o teste *T-Student* e o teste *One Way ANOVA*.

Tabela 1 – Caracterização da amostra

Variável	Grupo	Frequências (525)	
		Absolutas	Relativas
Género	Feminino	318	60,6
	Masculino	207	39,4
Escolaridade	Sem estudos	15	2,9
	1º ciclo	88	16,8
	2º ciclo	50	9,5
	3º ciclo	65	12,4
	Ensino secundário	166	31,6
	Ensino superior	122	23,2
	NR	19	3,6

### Medidas de tendência central e de dispersão relativas à idade

Média=41,8 DP±16,3 Mínimo=18 Máximo=83

Os participantes tinham idades compreendidas entre os 18 e os 83 anos registando em média 41,8 anos de idade (DP±16,3). A maioria era do género feminino ((60,6%) e possuía o ensino secundário (31,6%) ou superior (23,2%) (tabela 1)

## RESULTADOS

Os indicadores de validade da análise fatorial mostraram um KMO=0,972. Foram identificados dois fatores, nomeadamente, o “*Atendimento*” e o “*Acompanhamento Farmacoterapêutico*”, que explicavam 64,230% da variância total. O Alfa Cronbach total foi de 0,962, o que indica uma fiabilidade da consistência interna muito boa. O “*Atendimento*” foi o que apresentou uma maior contribuição para a satisfação total (r=0,864; p<0,001), em relação ao “*Acompanhamento Farmacoterapêutico*” (r=0,848; p<0,001) (tabela 2).

Tabela 2 – Correlações, média, DP, Alfa Cronbach e variância explicada das dimensões de Satisfação

Dimensões	Correlações	Média	DP	Alfa Cronbach	Variância explicada
	Satisfação Total				
1.Acompanhamento farmacoterapêutico	0,864*	3,45	0,71	0,941	32,4%
2.Atendimento	0,848*	3,69	0,67	0,929	31,9%
Global				0,962	64,3%
KMO=0,972					

\*Correlações estatisticamente, significativas para nível de significância de 1%, positivas e fortes.

## CONCLUSÃO

Concluiu-se que, de um modo geral, os utentes estão satisfeitos com o atendimento nas farmácias comunitárias, sendo os utentes do género feminino e com idades mais avançadas, os que apresentam um nível de satisfação superior. O aspeto a melhorar para o aumento da satisfação dos utentes, relativamente ao “*Acompanhamento farmacoterapêutico*”, é “*o modo como o profissional de farmácia explica, aos utentes, os possíveis efeitos secundários dos medicamentos*”. Em relação ao “*Atendimento*”, o aspeto a melhorar é “*o modo como o profissional de farmácia responde às perguntas dos utentes*”.

## BIBLIOGRAFIA

Classificação do Acompanhamento Farmacoterapêutico

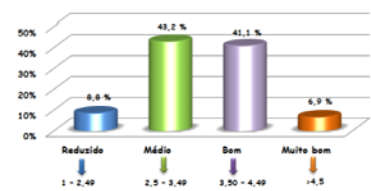


Gráfico 1- Níveis de satisfação para o “Acompanhamento Farmacoterapêutico”

Classificação do atendimento

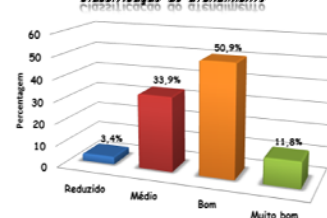


Gráfico 2- Níveis de satisfação para o “Atendimento”

Classificação da Satisfação Global

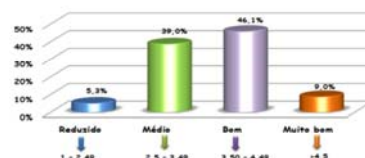


Gráfico 3- Níveis de Satisfação Global

Em relação aos níveis de satisfação, o “*Acompanhamento Farmacoterapêutico*”, apresentou um maior número de inquiridos a classificar o serviço como Médio (43,2%) e Bom (41,1%) (gráfico 1). Enquanto que o “*Atendimento*”, registou um maior número de inquiridos a classificar o serviço como Bom (50,9%) e Médio (33,9%) (gráfico 2). A Satisfação Global apresentou um maior número de inquiridos a classificar o serviço como Bom (46,1%) e Médio (39%) (gráfico 3). Comparando o nível de satisfação por dimensão e por género, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas no “*Atendimento*” (p=0,038<0,05). O género feminino registou um maior nível de satisfação. Relativamente à classe etária, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas apenas no “*Acompanhamento farmacoterapêutico*” (p=0,008<0,05). São os utentes com idades mais avançadas que registaram um nível de satisfação mais elevado.