

## AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM DOENÇA RENAL QUANTO A ATENÇÃO À SAÚDE NA HEMODIÁLISE

ELISA SEDREZ MORAIS<sup>1</sup>; ALINE MACHADO FEIJÓ<sup>2</sup>; JULIANA DALL'AGNOL<sup>3</sup>;  
JULIANA GRACIELA VESTENA ZILLMER<sup>4</sup>; BRUNO PEREIRA NUNES<sup>5</sup>; EDA  
SCHWARTZ<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – [elisamoraish@gmail.com](mailto:elisamoraish@gmail.com) 1

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – [aline\\_feijo@yahoo.com.br](mailto:aline_feijo@yahoo.com.br) 2

<sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas – [dalljulina@gmail.com](mailto:dalljulina@gmail.com) 3

<sup>4</sup>Universidade Federal de Pelotas – [juzillmer@gmail.com](mailto:juzillmer@gmail.com) 4

<sup>5</sup>Universidade Federal de Pelotas – [nunesbp@gmail.com](mailto:nunesbp@gmail.com) 5

<sup>6</sup>Universidade Federal de Pelotas – [eschwartz@terra.com.br](mailto:eschwartz@terra.com.br) 6

### 1. INTRODUÇÃO

A insuficiência renal crônica (IRC) caracteriza-se pela perda da função renal irreversível, exigindo tratamento substitutivo como única condição para a manutenção da vida e, devido aos aspectos fisiopatológicos, psicológicos e socioeconômicos, representa um problema de saúde pública (RODRIGUES; BOTTI, 2009).

A hemodiálise é uma terapia que realiza um processo de filtração e depuração do sangue com eliminação de substâncias indesejáveis, como a creatinina e a ureia. Nesse procedimento, a transferência de solutos ocorre entre o sangue e a solução de diálise por meio de uma membrana semipermeável artificial (filtro de hemodiálise ou capilar) por três mecanismos: a difusão, a ultra-filtração e a convecção (NASCIMENTO; MARQUES, 2005). Segundo Rodrigues e Botti (2009) a hemodiálise é o método de diálise mais comumente usado para remover o excesso de água e as substâncias tóxicas do sangue, e requer cuidados intensivos devido à possibilidade de intercorrências clínicas.

A pesquisa de satisfação é vista como fundamental para a captação da voz do usuário diante do que é oferecido e o que é esperado. Assim, é possível identificar quais itens exigem maior atenção, permitindo a definição de prioridades de ações. No entanto, é preciso considerar que, para os usuários, cada apontamento tem uma importância, ou seja, pode haver um peso particular em algumas opções (LARENTIS; GIACOMELLO; CAMARGO, 2012). Bandeira e Silva (2012) também descrevem que a aplicação deste tipo de avaliação ainda pode contribuir para o aumento da autoestima dos usuários e até mesmo o sentimento de controle ou empoderamento, pois seu ponto de vista é considerado.

Isto posto, é importante saber sobre os cuidados de enfermagem prestados aos usuários em tratamento substitutivo, particularmente no que se refere à qualidade da assistência, resolutividade do serviço, tratamento e educação em saúde. Este estudo tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários com doença renal em relação à atenção à saúde na hemodiálise no Sul do Brasil.

### 2. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo quantitativo, descritivo e de recorte transversal, realizado com usuários de dois serviços de hemodiálise dos municípios de Pelotas e São

Lourenço do Sul, Rio Grande do Sul, que estiveram realizando tratamento ambulatorial em 2016. Os critérios de inclusão foram ter idade igual ou superior a 18 anos e ter capacidade de comunicação verbal.

Para avaliar o grau de satisfação dos usuários submetidos à hemodiálise em relação ao serviço de terapia renal substitutiva, utilizou-se um questionário em uma escala tipo Likert com cinco opções de respostas, as questões eram específicas quanto à instalação física, à equipe de profissionais, à qualidade do tratamento e do serviço de hemodiálise e possuíam as seguintes opções: muito satisfeito (0), satisfeito (1), pouco satisfeito (2) e insatisfeito (3). Após a coleta, os dados foram digitados para montagem do banco de dados, e posterior análise estatística no programa SPSS versão 20. A análise dos dados ocorreu por meio da estatística descritiva, utilizando-se frequências absolutas, relativas e médias.

Com respeito à dignidade humana, a pesquisa foi realizada após o esclarecimento dos seus objetivos, relevância e metodologia da pesquisa aos participantes, que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foi respeitada a Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, que trata da pesquisa envolvendo seres humanos (BRASIL, 2012). A pesquisa recebeu a aprovação do comitê de ética com o parecer nº 1.386.385.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A população entrevistada foi composta por 163 usuários dos serviços de hemodiálise, sendo 100 (61,3%) do sexo masculino e 63 (38,7%) do sexo feminino, o que vai ao encontro do estudo feito por Coutinho et al. (2010), o qual constatou que a maioria da população estudada era formada por homens.

Os participantes foram questionados quanto a sua satisfação em relação às instalações físicas, à equipe de profissionais, ao tratamento realizado e ao serviço de hemodiálise. Dados estes que serão abordados a seguir.

Tabela 1: Satisfação dos usuários em relação às instalações físicas, à equipe de profissionais, ao tratamento realizado e ao serviço de hemodiálise na região Sul do Brasil.

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
<b>Instalações físicas</b>	39%	58%	2%	1%
<b>Equipe de profissionais</b>	66%	29%	4%	1%
<b>Tratamento realizado</b>	57%	36%	6%	1%
<b>Serviço de Hemodiálise</b>	50%	43%	6%	1%

A maioria dos usuários dos serviços de hemodiálise informou estar satisfeito com as instalações físicas, o que foi evidenciado no estudo realizado por Cesarino et al. (2009), em que 80% dos usuários entrevistados também sentiam-se satisfeitos

com o ambiente físico do serviço de hemodiálise. Em relação à equipe de profissionais, a maioria dos usuários sente-se muito satisfeita com o atendimento prestado durante as sessões de hemodiálise. Oliveira et al. (2008) afirmam que os usuários dos serviços de saúde buscam profissionais qualificados, comprometidos, preparados para escutá-los e realizar uma comunicação acolhedora, com a valorização dos discursos e que tenha resolutividade para as suas necessidades.

Dos 163 usuários entrevistados, 57% informaram sentirem-se muito satisfeitos com o tratamento realizado e 36% satisfeitos, ou seja, 93% consideram seu tratamento de qualidade. Com relação ao serviço de hemodiálise, 50% sentem-se muito satisfeitos e 43% satisfeitos, totalizando 93% de satisfação, o que vai ao encontro do estudo realizado por Silva et al. (2011), o qual encontrou níveis de satisfação acima de 80% na população estudada no que tange ao tratamento e aos serviços de hemodiálise.

#### 4. CONCLUSÕES

Concluiu-se que a população estudada está satisfeita com o serviço de hemodiálise, a assistência oferecida pelos profissionais, às condições físicas do local e o tratamento realizado.

Destaca-se que as pesquisas de satisfação colocam o usuário como parte integrante e fundamental nos serviços de saúde, nos quais mostram possibilidades de oferecer cuidados multiprofissionais com qualidade e participar de controle social junto a estes serviços.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANDEIRA, M. SILVA, M.A. da. Escala de Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR): estudo de validação. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, Rio de Janeiro, v. 61, n. 3, p. 124-132, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jbpsiq/v61n3/02.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução Nº 466, de 12 de Dezembro de 2012**. Brasília: Ministério da saúde, 2012. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html)> Acesso em: 25 de jul. 2016.

CESARINO, C.B.; RIBEIRO, R.C.H.M.; LIMA, I.C.P.C.; BERTOLIN, D.C.; RIBEIRO, D.F.; RODRIGUES, A.M.S. Avaliação do grau de satisfação de pacientes renais crônicos em hemodiálise. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v.22, sn, p.519-523, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22nspe1/13.pdf>> Acesso em: 25 de jul. de 2016.

COUTINHO, N.P.S.; VASCONCELOS, G.M.; LOPES, M.L.H.; WADIE, W.C.A.; TAVARES, M.C.H. Qualidade de vida de pacientes renais crônicos em hemodiálise. **Revista de pesquisa em Saúde**, Maranhão, v.11, n.1, p.09-12, 2010. Disponível em: <<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/revistahuufma/article/view/328/243>> Acesso em: 25 de jul. 2016.

LARENTIS, F.; GIACOMELLO, C.P.; CAMARGO, M.E. Análise da importância em pesquisas de satisfação através da regressão múltipla: estudo do efeito de

diferentes pontos de escala. **Análise**, Porto Alegre, v. 25, n. 5, p. 258-269, 2012.

Disponível em:

<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face/article/view/13096>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

NASCIMENTO, C.D.; MARQUES, I.R. Intervenções de enfermagem nas complicações mais frequentes durante a sessão de hemodiálise: revisão da literatura. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v.58, n.6,p. 719-722,2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v58n6/a17v58n6.pdf>>. Acesso em: 22 de jul. 2016.

OLIVEIRA, A.; NETO, J.C.D.; MACHADO, M.L.T.; SOUZA, M.B.B.; FELICIANO, A.B.; OGATA, M.N. A comunicação no contexto do acolhimento em uma unidade de saúde da família de São Carlos, SP. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, São Paulo, v.12, n.27, p.749-762, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v12n27/a06v1227.pdf> > Acesso em: 25 de jul. 2016

RODRIGUES, T.A.; BOTTI, N.C.L. Cuidar e o ser cuidado na hemodiálise. **Revista Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v.22, sn, p.528-530, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22nspe1/15.pdf>>. Acesso em: 22 de jul. 2016.

SILVA, G.M.; GOMES, I.C.; MACHADO, E.L.; ROCHA, F.H.; ANDRADE, E.L.G.; ACURCIO, F.A.; CHERCHIGLIA I, M.L. Uma avaliação da satisfação de pacientes em hemodiálise crônica com o tratamento em serviços de saúde no Brasil. **Physis Revista de saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v.21, n.2, p.581-600, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/physis/v21n2/a13v21n2.pdf>> Acesso em: 25 de jul. 2016.