

Millenium, 2(ed espec. nº7), 45-54.

pt

**SATISFAÇÃO COM A ASSISTÊNCIA NA CONSULTA EM PESSOAS COM ARTRITE REUMATÓIDE**  
**SATISFACTION WITH CONSULTATION ASSISTANCE IN PEOPLE WITH RHEUMATOID ARTHRITIS**  
**SATISFACCIÓN CON LA ASISTENCIA DE CONSULTA EN PERSONAS CON ARTRITIS REUMATOIDE**

*Ana Almeida Ribeiro<sup>1</sup>*  
*Telma Balula<sup>2</sup>*  
*Ana Rosa Ribeiro<sup>2</sup>*  
*Mauro Mota<sup>3</sup>*  
*Mariana Monteiro<sup>4</sup>*  
*Madalena Cunha<sup>5</sup>*  
*Maria Adriana Henriques<sup>6</sup>*

<sup>1</sup> Universidade de Lisboa, Lisboa | Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Unidade de Investigação & Desenvolvimento em Enfermagem (ui&de), Lisboa, Portugal | UICISA:E, SIGMA – Phi Xi Chapter | Centro Hospitalar Tondela Viseu, EPE, Viseu, Portugal

<sup>2</sup> Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Saúde de Viseu, Portugal

<sup>3</sup> Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Porto, Portugal | Unidade Local de Saúde da Guarda, Guarda, Portugal

<sup>4</sup> Diretora Técnica e Coordenadora do Serviço VAMOS - Serviço Especializado em Demência, Santa Casa da Misericórdia, Seia, Portugal

<sup>5</sup> Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Saúde, Viseu, Portugal | UICISA:E, ESEnFC, Coimbra / SIGMA – Phi Xi Chapter, ESEnFC, Coimbra, Portugal | CIEC - UM, Braga, Portugal

<sup>6</sup> Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Unidade de Investigação & Desenvolvimento em Enfermagem (ui&de) | Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa | Instituto de Saúde Ambiental (ISAMB), Lisboa, Portugal

Ana Almeida Ribeiro - [anaalmeidaribeiro@hotmail.com](mailto:anaalmeidaribeiro@hotmail.com) | Telma Balula - [telma\\_balula@hotmail.com](mailto:telma_balula@hotmail.com) | Ana Rosa Ribeiro - [ribeiroanarosa1@hotmail.com](mailto:ribeiroanarosa1@hotmail.com) |  
Mauro Mota - [maurolopesmota@gmail.com](mailto:maurolopesmota@gmail.com) | Mariana Monteiro - [mia.pm14@gmail.com](mailto:mia.pm14@gmail.com) | Madalena Cunha - [ctcmadalena17@gmail.com](mailto:ctcmadalena17@gmail.com) |  
Maria Adriana Henriques - [ahenriques@esel.pt](mailto:ahenriques@esel.pt)



**Autor Correspondente**

*Ana Almeida Ribeiro*

Av. Aquilino Ribeiro, Lote 40, 2º Esq  
3515-114 Abraveses - Portugal  
[anaalmeidaribeiro@hotmail.com](mailto:anaalmeidaribeiro@hotmail.com)

RECEBIDO: 13 de outubro de 2020  
ACEITE: 02 de novembro de 2020



## RESUMO

**Introdução:** A Artrite Reumatóide (AR) é uma doença inflamatória, autoimune, crónica e progressiva, que afeta a qualidade de vida destes doentes levando à necessidade de um adequado acompanhamento de saúde. A avaliação da satisfação do utente permitirá identificar problemas que carecem da implementação de intervenções de enfermagem de forma mais personalizada e ajustada.

**Objetivos:** Avaliar o nível de satisfação da pessoa com AR com a assistência na consulta de ambulatório.

**Métodos:** Estudo descritivo analítico-correlacional, transversal, com uma amostra de 139 pessoas com Artrite Reumatóide, seguidos na consulta de ambulatório de reumatologia de um hospital da região Centro de Portugal. Foi aplicado um questionário sociodemográfico e a escala de Satisfação do Centro Hospitalar Tondela Viseu (CHTV).

**Resultados:** 79,86% da amostra é do sexo feminino, com uma média de idades de 63.05 anos. Apurou-se que em diversos parâmetros, os utentes com AR apresentaram percentagem de respostas positivas, atingindo valores elevados de satisfação (100%). 28,8% dos inquiridos pontuou com insatisfação na questão “Tempo de Espera”. A satisfação do utente é influenciada pelas habilitações académicas, constatando que maior nível de satisfação se associa ao maior grau de escolaridade. Verificou-se relação estatisticamente significativa entre as Habilitações Literárias e a satisfação na consulta de reumatologia em dois parâmetros.

**Conclusão:** Na sua globalidade os utentes demonstraram-se satisfeitos com os cuidados que lhe foram prestados, devendo, contudo intervir e alterar o paradigma “tempo de espera”, adotando formas de organização e gestão dinâmicas, adaptáveis às idiosincrasias das pessoas com AR.

**Palavras-chave:** artrite reumatoide; assistência ambulatorial; satisfação do paciente

## ABSTRACT

**Introduction:** Rheumatoid Arthritis (RA) is an inflammatory, autoimmune, chronic and progressive disease that affects the quality of life of these patients, leading to the need for adequate health monitoring. The evaluation of user satisfaction will allow the identification of problems that require the implementation of nursing interventions in a more personalized and adjusted way.

**Objectives:** Assess the level of satisfaction of the person with RA with the assistance in the outpatient consultation

**Methods:** Descriptive analytical-correlational, cross-sectional study, with a sample of 139 people with Rheumatoid Arthritis, followed up at the rheumatology outpatient clinic of a hospital in the Central Region of Portugal. A sociodemographic questionnaire and the Tondela-Viseu Hospital Center (CHTV) Satisfaction scale were applied.

**Results:** 79.86% of the sample is female, with an average age of 63.05 years. It was found that in several parameters, users with RA presented a percentage of positive responses, reaching high levels of satisfaction (100%). 28.8% of respondents scored with dissatisfaction in the question "Waiting Time". User satisfaction is influenced by academic qualifications, realizing that a higher level of satisfaction is associated with a higher level of education. There was a statistically significant relationship between educational qualifications and satisfaction in the rheumatology consultation in two parameters.

**Conclusion:** Overall, users were satisfied with the care they were given, however, there must be an intervention and change of the “waiting time” paradigm, adopting dynamic forms of organization and management, adaptable to the idiosyncrasies of people with RA.

**Key-words:** rheumatoid arthritis; ambulatory assistance; patient satisfaction

## RESUMEN

**Introducción:** La artritis reumatoide (AR) es una enfermedad inflamatoria, autoinmune, crónica y progresiva que afecta la calidad de vida de estos pacientes, por lo que es necesario un adecuado seguimiento de la salud. La evaluación de la satisfacción del usuario permitirá identificar problemas que requieran la implementación de intervenciones de enfermería de forma más personalizada y ajustada.

**Objetivos:** Valorar el nivel de satisfacción de la persona con AR con la asistencia en la consulta externa.

**Métodos:** Estudio descriptivo, analítico-correlacional, transversal, con una muestra de 139 personas con Artritis Reumatoide, seguidas en la consulta externa de reumatología de un hospital de la región Centro de Portugal. Se aplicó un cuestionario sociodemográfico y la escala de satisfacción del Centro Hospitalario Tondela-Viseu (CHTV).

**Resultados:** 79,86% de la muestra son mujeres, con una edad media de 63,05 años. Se encontró que en varios parámetros, los usuarios con AR presentaron un porcentaje de respuestas positivas, alcanzando altos niveles de satisfacción (100%). 28,8% de los encuestados calificaron con insatisfacción en la pregunta "Tiempo de espera". La satisfacción del usuario está influenciada por las calificaciones académicas, al darse cuenta de que un mayor nivel de satisfacción se asocia con un mayor nivel de educación. Existió relación estadísticamente significativa entre titulación educativa y satisfacción en la consulta de reumatología en dos parámetros.

**Conclusión:** En general, los usuarios se mostraron satisfechos con la atención recibida, sin embargo, deben intervenir y cambiar el paradigma del “tiempo de espera”, adoptando formas dinámicas de organización y gestión, adaptables a las idiosincrasias de las personas con AR.

**Palabras Clave:** artritis reumatoide; asistencia ambulatoria; satisfacción del paciente



## INTRODUÇÃO

As doenças reumáticas são “doenças e alterações do sistema músculo-esquelético de causa não traumática” (Sousa & Cunha, 2017, p. 23). Estas patologias têm um impacto multidimensional abrangendo questões físicas, psicológicas e também sociais, afetando não só o utente como também os seus familiares. Têm ainda um encargo financeiro considerável, através de custos diretos (consultas, medicamentos, reabilitação) e indiretos (Sousa & Cunha, 2017).

A Artrite Reumatóide é uma doença inflamatória, autoimune, potencialmente incapacitante, crónica e progressiva, estimando-se que afete 0,7% da população adulta portuguesa (Rocha, Santos, Mota, Cunha, & Henriques, 2020). Esta patologia não apresenta uma causa identificada, sendo que por razão desconhecida o organismo deixa de reconhecer a articulação ou órgãos afetados como seus e reage contra eles, desencadeando uma reação autoimune (Freitas & Godinho, 2019). Na articulação sinovial inflamada, a camada de fibroblastos sinoviais (tipo de célula predominante na camada íntima das articulações sinoviais) é transformada numa estrutura hiperplástica, designada por “*pannus*”, e que contém um elevado número de fibroblastos sinoviais ativados e de macrófagos. Este “*pannus*” prolonga-se para o espaço articular, ligando-se à cartilagem, invadindo e degradando a matriz e, conseqüentemente, destruindo a cartilagem (Viñolas, 2018).

A AR tem como manifestação principal o envolvimento das articulações (Freitas & Godinho, 2019) e pode ser caracterizada por “edema articular, dor e destruição das articulações sinoviais” (Sousa & Cunha, 2017, p. 21). Esta doença atinge inicialmente os punhos, as articulações das mãos e dos pés, e posteriormente os joelhos, cotovelos, ombros, entre outras articulações. Com frequência associa-se febre, astenia, anorexia e emagrecimento e dificuldade em realizar as atividades de vida diária (Sousa & Cunha, 2017). Pode ocorrer em todas as idades, mas é sobretudo uma doença dos jovens adultos e das mulheres na pós-menopausa (Freitas & Godinho, 2019). Esta doença apresenta uma maior distribuição no sexo feminino, numa proporção de 4:1 (Sousa & Cunha, 2017).

O diagnóstico é feito com base na clínica apresentada, análises laboratoriais e alterações radiográficas (Freitas & Godinho, 2019). Este diagnóstico deve ser realizado o mais precocemente possível a fim de evitar incapacidades funcionais e laborais (Sousa & Cunha, 2017).

O tratamento específico pode passar pela toma de analgésicos, anti-inflamatórios, corticosteróides, fármacos modificadores da doença (DMARD's) e agentes biológicos. Torna-se também importante a realização de exercícios isotónicos e isométricos para o fortalecimento muscular e manutenção da função articular (Freitas & Godinho, 2019), visto que com a evolução da artrite reumatóide ocorre “perda de mobilidade nas articulações e deformação” (Rocha, Santos, Mota, Cunha, & Henriques, 2020, p. 2). Também é descrito em alguns estudos que existem benefícios do exercício físico em meio aquático para controlo e melhoria da sintomatologia (Pedro, 2017).

Posto isto, as estratégias terapêuticas passam pelo tratamento farmacológico e *follow-up* regular, pela educação do doente e da família, pela medicina de reabilitação física, apoio psicológico, terapia ocupacional e pelo tratamento cirúrgico se recomendado (Viñolas, 2018). Devido ao facto de esta patologia causar grande morbidade, incapacidade e absentismo laboral a qualidade de vida é afetada. Por este motivo, torna-se pertinente um seguimento/acompanhamento adaptado a cada situação e pessoa (Sousa & Cunha, 2017). Os utentes com Artrite Reumatóide geralmente são acompanhados em consultas médicas a cada 3 a 12 meses (Sousa & Cunha, 2017), sendo que para se obterem os melhores resultados na preservação da função e produtividade do doente, deve existir uma abordagem multidisciplinar dos cuidados e uma equipa multidisciplinar integrada (Sousa & Cunha, 2017).

A satisfação representa algo subjetivo e individual, sendo particular de cada indivíduo. Considera-se que a opinião do utente é cada vez mais valorizada a nível do domínio científico e pelos diversos parceiros sociais no sentido de classificar e monitorizar a qualidade de serviços de saúde, bem como de avaliar a eficácia de medidas implementadas para solucionar problemas identificados (Duarte, Silvestre, & Milheiro, 2019).

Têm sido apontados por alguns estudos fatores da consulta que possuem impacto na satisfação do utente como: a aproximação/concretização das expectativas, a duração da consulta, a qualidade do atendimento, os aspetos da comunicação, os esclarecimentos/informações obtidas, a satisfação global (Duarte, Silvestre, & Milheiro, 2019), a disponibilidade demonstrada pelos profissionais de saúde e os conhecimentos que os profissionais demonstram sobre os cuidados que a pessoa necessita (Ferreira, Brás, & Anes, 2016). Na atualidade, sabe-se que tanto a relação de confiança como a decisão de aderir ou não à terapêutica prescrita é bastante influenciada pelo grau de satisfação do utente em relação aos profissionais de saúde e aos cuidados que lhe são prestados. O maior nível de satisfação traduzir-se-á em melhores resultados clínicos (Duarte, Silvestre, & Milheiro, 2019).

Posto isto, a avaliação da satisfação do utente reveste-se de grande importância visto que também permitirá identificar problemas e/ou necessidades que carecem da implementação de novas medidas (Duarte, Silvestre, & Milheiro, 2019).

Na procura incessante da excelência de cuidados, a satisfação das pessoas com AR torna-se uma prioridade, objetivando-se assim com esta investigação avaliar o nível de satisfação da pessoa com AR com a assistência na consulta de ambulatório e associar as variáveis sociodemográficas (género, idade, residência, habilitações literárias, profissão/situação profissional) com a satisfação das pessoas com AR, com vista ao planeamento de intervenções mais ajustadas e personalizadas.

## 1. MÉTODOS

O estudo explanado no presente artigo é consubstanciado numa investigação mais ampla, intitulada “Desenvolvimento e Viabilidade de uma Intervenção eNURSING com Pessoas com Artrite Reumatóide: Continuidade de Cuidados”, cujo desenho e desenvolvimento se rege pelo quadro do Medical Research Council (MRC) para intervenções complexas, integrando o seu primeiro passo (Desenvolvimento), designadamente no ponto: modelar componentes da intervenção e definir resultados.

Assim, este é um estudo de natureza descritivo analítico-correlacional conduzido segundo o enfoque transversal, com uma amostra, não probabilística por conveniência, de 139 pessoas com AR, seguidas na consulta de ambulatório de reumatologia de um hospital da região centro de Portugal. Como instrumento de recolha de dados foi utilizado um questionário. Este inclui um conjunto de questões, que tem como finalidade caracterizar socio demograficamente a amostra e avaliar a sua satisfação com a consulta externa de reumatologia.

A primeira parte do questionário refere-se à caracterização sociodemográfica do utente, com a aplicação de oito questões, onde se pretende recolher informação sobre o género, a idade, o estado civil, a zona de residência e as habilitações literárias/académicas, a profissão/situação profissional, fonte de rendimento e a prática religiosa.

Já na segunda parte do questionário pretende-se avaliar a satisfação do utente com a assistência na consulta de ambulatório, utilizando duas linhas de estudo. A primeira linha de estudo pretende avaliar a satisfação, com base em 17 itens, subdivididos em 7 grupos: a atenção e apoio dos profissionais de saúde/administrativos; a informação prestada no momento da consulta; o horário de funcionamento da consulta; o respeito dos profissionais de saúde/administrativos pela a privacidade dos utente; o tempo de espera entre a hora marcada e a hora de realização da consulta; o ambiente das instalações; e a satisfação global dos cuidados que lhe foram prestados. Os resultados irão ser descritos para cada um dos itens, traduzindo a perceção de cada utente com AR, dos cuidados prestados na consulta de reumatologia, através de um valor percentual de respostas positivas e negativas. A análise de cada um dos parâmetros que constituem a escala permite apurar quais os fatores e parâmetros relativos à satisfação da pessoa com AR com a assistência na consulta de ambulatório que se evidenciam e quais os que identificam problemas. Os cuidados prestados na Consulta de Reumatologia podem ser classificados da seguinte forma: cuidados de qualidade, quando se obtém resultados positivos acima dos 75%; cuidados de qualidade, porém necessitam de reavaliação, reajustamento de recursos e modificação de atitudes, quando se obtém resultados positivos entre os 50% e os 75%; cuidados inadequados, quando os resultados positivos são inferiores a 50%.

A segunda linha de estudo pretende qualificar o nível de satisfação com a assistência na consulta de reumatologia, num nível de Satisfação Positiva (“Totalmente Satisfeito”, “Muito Satisfeito” e Satisfeito”) ou Insatisfação (“Pouco Satisfeito” e “Nada Satisfeito”), permitindo avaliar a imagem mental que o utente tem sobre os cuidados prestados pelo profissional e sobre o ambiente físico onde os cuidados estão a ser realizados; e avaliar a lealdade do utente, em permanecer e dar continuidade aos cuidados de saúde na consulta de ambulatório de reumatologia (Cossa, 2016, pp. 6-12).

Esta caracterização do nível de satisfação do utente com AR implica o cálculo de um índice, que permita a monitorização constante do nível de satisfação, identificando as necessidades/problemas nomeados pelos utentes, e em que serviço carece de modificações para se poder satisfazer essas necessidades e melhorar a satisfação e confiança do utente. Este índice rege-se pelas diretrizes da *Customer Satisfation Score (CSAT)*, que soma o número de utentes com igual satisfação e posteriormente divide o valor com o número total de utentes inquiridos; e *Net Promotor Score (NPS)*, que faz a mensuração da diferença entre a percentagem dos utentes satisfeitos e a percentagem dos utentes insatisfeitos (Cossa, 2016, pp. 6-12).

Cada um dos itens foram avaliados pelos utentes com AR seguidos na consulta de ambulatório de reumatologia, através de uma escala de tipo *Likert* de 5 categorias, em que o valor 1 corresponde à opinião de “Totalmente Satisfeito”, o valor 2 a “Muito Satisfeito”, o valor 3 a “Satisfeito”, o valor 4 a “Pouco Satisfeito” e o valor 5 a “Nada Satisfeito”. Após a transposição das respostas às questões referenciadas previamente, procedeu-se à recodificação da escala. Após a recodificação, o 1 corresponde a respostas positivas (integra o ponto 1 e 2 da escala referenciada previamente), e o 3 diz respeito a respostas negativas (aglomerando o ponto 4 e 5 da escala anterior). Este processo de recodificação é possível ser observado no Tabela 1.

**Tabela 1** – Processo de recodificação da escala

Código Base	1	2	3	4	5
	Totalmente Satisfeito	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito
Satisfação dos utentes com AR	Totalmente/Muito Satisfeito		Satisfeito	Pouco/Nada Satisfeito	
	1		2		3
Índice de Satisfação e lealdade	Satisfação Positiva			Insatisfação	



A análise comparativa entre os grupos das variáveis sociodemográficas género, idade, residência, habilitações literárias, situação profissional, rendimento e religião com relação à satisfação das pessoas com AR, foi realizada com o teste de Mann-Whitney, o teste t para amostras independentes e o teste de Kruskal-Wallis.

Foi utilizado o programa *IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Statistics 20*, para o tratamento estatístico dos dados.

Este estudo obteve parecer favorável da Comissão de Ética para a saúde e autorização para a recolha de dados do dirigente da instituição de saúde, que decorreu de fevereiro a maio de 2020. Quando se aplicou o instrumento de recolha de dados aos utentes foi explicado aos mesmos por cada investigador a finalidade, os riscos e os benefícios do estudo de investigação. Foi igualmente transmitida a completa liberdade na tomada de decisão na aceitação em participar por parte dos utentes, e assegurou-se a confidencialidade dos dados obtidos, mantendo-os anónimos com a aplicação de uma codificação. Os utentes foram também elucidados que esta codificação tem acesso reservado aos investigadores envolvidos neste estudo, bem como se explicou que os dados recolhidos serviriam para tratamento estatístico.

## 2. RESULTADOS

A amostra deste estudo é de 139 utentes com Artrite Reumatóide, que são seguidos na consulta de ambulatório de Reumatologia. Pode-se afirmar que a distribuição dos utentes com AR em estudo é heterogénea, constituindo-se 79,9 % do género feminino e 20,1 % do género masculino. A faixa etária dos utentes varia entre os 26 e os 85 anos; a média encontrada é de 63,05 anos, com um desvio padrão de 12,241 e com uma dispersão moderada em torno da média (CV=19,415%), sendo a moda de 68 anos e a mediana de 65 anos. Os homens são mais velhos face às mulheres, contudo as diferenças não são significativas.

Os utentes manifestaram-se sobre a assistência prestada na consulta de ambulatório de reumatologia. Apurou-se que os utentes com AR apresentaram valores elevados de satisfação nos parâmetros Atenção e Apoio, e Informação, valores percentuais médios de 99.8%, no Horário de 96,4%, no Ambiente de 96.2%, na Satisfação Global de 99.2% e no Respeito pela sua privacidade 100%, sendo que 56,8% se manifestaram totalmente e muito satisfeitos (Cf. Tabela 2). Porém, verificou-se a existência de um parâmetro que necessita de intervenção que consiste no “Tempo de Espera” que teve uma percentagem de insatisfação de 28,8% dos inquiridos.

**Tabela 2** - Resultados da satisfação dos utentes com a assistência na consulta

Satisfação dos Utentes com a assistência na consulta	Satisfação positiva						Insatisfação	
	Totalmente / Muito Satisfeito		Satisfeito		Total		Pouco / Nada Satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Atenção e Apoio de:</b>								
Assistentes Operacionais	89	64,0	49	35,3	138	99,3	1	0,7
Enfermeiros	94	67,6	45	32,4	139	100,0	-	0,0
Médicos	93	66,9	46	33,1	139	100,0	-	0,0
Secretaria/Pessoal Administrativo	89	64,0	50	36,0	139	100,0	-	0,0
<b>Média</b>	-	<b>65,6</b>	-	<b>34,2</b>	-	<b>99,8</b>	-	<b>0,7</b>
<b>Informação:</b>								
Informação dada pelo médico sobre o seu estado saúde	89	64,0	50	36,0	139	100,0	-	0,0
Informação sobre medicamentos a tomar ou exames a realizar	89	64,0	49	35,3	138	99,3	1	0,7
Instruções sobre o que fazer após a consulta	89	64,0	50	36,0	139	100,0	-	0,0
<b>Média</b>	-	<b>64,0</b>	-	<b>35,8</b>	-	<b>99,8</b>	-	<b>0,7</b>
<b>Horário</b>								
Horário de Funcionamento desta consulta	69	49,6	65	46,8	134	96,4	5	3,6
<b>Respeito pela sua privacidade pelos:</b>								
Assistentes Operacionais	88	63,3	51	36,7	139	100,0	-	0,0
Enfermeiros	90	64,7	49	35,3	139	100,0	-	0,0
Médicos	90	64,7	49	35,3	139	100,0	-	0,0
Secretariado/Pessoal Administrativo	90	64,7	49	35,3	139	100,0	-	0,0
<b>Média</b>	-	<b>64,4</b>	-	<b>35,7</b>	-	<b>100,0</b>	-	<b>0,0</b>

Satisfação dos Utentes com a assistência na consulta	Satisfação positiva						Insatisfação	
	Totalmente / Muito Satisfeito		Satisfeito		Total		Pouco / Nada Satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Tempo de espera</b>								
Tempo que esperou entre a hora marcada e a hora de realização da consulta	35	25,6	64	46,0	99	71,2	40	28,8
<b>Ambiente</b>								
Conforto	55	39,6	77	55,4	132	95,0	7	5,0
Instalações	55	39,6	79	56,8	134	96,4	5	3,6
Sinalética do/no Serviço (Externa e Interna)	55	39,6	80	57,6	135	97,2	4	2,9
<b>Média</b>	-	<b>39,6</b>	-	<b>56,6</b>	-	<b>96,2</b>	-	<b>3,8</b>
<b>Satisfação Global</b>								
Qual o seu nível de satisfação com os cuidados que lhe foram prestados	79	56,8	59	42,4	138	99,2	1	0,7

Foi objetivo da presente investigação determinar a relação entre a satisfação com a consulta de ambulatório de reumatologia do utente com AR e as variáveis sociodemográficas e profissionais. Podemos verificar que os utentes com AR do sexo masculino tendem a avaliar os parâmetros de forma positiva e os utentes com idades iguais ou inferiores a 64 anos tendem a estarem mais satisfeitos, com a exceção de Horário de funcionamento da consulta, Tempos de espera e a Satisfação global. Todavia, não existe diferenças estatisticamente significativas em qualquer um dos parâmetros ( $p > 0,05$ ).

Podemos observar ainda que os utentes com AR que residem em zona rural apresentam maior satisfação do que aqueles que residem em zona urbana. No entanto, essas diferenças não se mostraram significativas ( $p > 0,05$ ) (Cf. Tabela 3).

**Tabela 3** - Resultados da satisfação dos utentes em função do género, idade e residência

Satisfação dos Utentes com:	Género			Idade			Residência		
	Masculino	Feminino	p-value	≤ 64 anos	≥ 65 anos	p-value	Rural	Urbana	p-value
	OM	OM		M±DP	M±DP		OM	OM	
<b>Atenção e Apoio dado ao utente, pelos profissionais de saúde/administrativo</b>	75,39	68,64	0,404	76,35 ± 21,97	75,25 ± 20,15	0,760	71,19	65,50	0,476
<b>Informação fornecida ao utente</b>	78,11	67,95	0,206	75,38 ± 22,31	74,55 ± 20,64	0,819	71,96	62,55	0,235
<b>Horário de funcionamento da consulta</b>	81,63	67,07	0,066	68,46 ± 24,32	68,58 ± 21,53	0,976	73,10	58,22	0,057
<b>Respeito pela privacidade do/ao utente, pelos profissionais de saúde/administrativo</b>	75,11	68,71	0,425	76,44 ± 22,06	74,49 ± 20,74	0,592	71,15	65,62	0,485
<b>Tempo de espera</b>	78,29	67,91	0,193	51,15 ± 26,31	53,38 ± 23,16	0,597	72,22	61,59	0,177
<b>Ambiente das instalações</b>	76,41	68,38	0,300	65,64 ± 23,55	62,95 ± 20,42	0,476	72,11	62,00	0,186
<b>Satisfação global dos cuidados que foram prestados</b>	75,43	68,63	0,394	70,38 ± 22,92	70,95 ± 20,28	0,878	71,32	65,00	0,422
<b>Teste estatístico</b>	Teste de U de Mann-Whitney			Teste t para amostras independentes			Teste de U de Mann-Whitney		

**Legenda:** M±DP – Média ± Desvio Padrão; OM – Ordenação de Médias

Os utentes com AR com maior escolaridade (secundário/superior) apresentam maiores níveis de satisfação positiva, com exceção dos parâmetros Horário de funcionamento da consulta, o Tempo de espera e o Ambiente das instalações, onde os utentes com escolaridade até à 4ª classe revelaram maior satisfação. Observam-se diferenças estatisticamente significativas em dois parâmetros, Atenção e Apoio dado ao utente pelos profissionais de saúde/administrativo e Informação fornecida ao utente. É possível, portanto, afirmar que há relação entre as Habilitações Literárias e a percepção dos utentes com AR sobre a sua satisfação na consulta de reumatologia nos parâmetros de Atenção e Apoio dado ao utente pelos profissionais de saúde/administrativo e Informação fornecida ao utente (Cf. Tabela 4).

Podemos averiguar ainda, que relativamente à situação profissional, os utentes que se mantêm ativos tendem a estar mais satisfeitos. No entanto, não existe diferenças estatisticamente significativas em qualquer um dos parâmetros, visto que  $p > 0,05$  (Cf. Tabela 4).



**Tabela 4 - Resultados da satisfação dos utentes em função das habilitações literárias e situação profissional**

Satisfação dos Utes com:	Habilitações Literárias				Situação Profissional		
	Até 4ª classe	2º - 3º ciclo	Secundário/superior	p-value	Ativo	Não Ativo	p-value
	OM	OM	OM		M±DP	M±DP	
Atenção e Apoio dado ao utente, pelos profissionais de saúde/administrativo	72,64	52,67	79,27	0,024	79,09 ± 22,38	73,38 ± 19,66	0,121
Informação fornecida ao utente	73,78	52,89	75,27	0,033	78,02 ± 22,50	72,74 ± 20,37	0,159
Horário de funcionamento da consulta	73,72	57,17	71,02	0,133	71,55 ± 24,53	66,36 ± 21,35	0,197
Respeito pela privacidade do ao utente, pelos profissionais de saúde/administrativo	73,20	54,56	75,46	0,060	77,91 ± 23,01	73,61 ± 19,96	0,254
Tempo de espera	74,06	55,13	72,00	0,072	54,31 ± 28,54	50,93 ± 21,45	0,197
Ambiente das instalações	73,98	57,11	70,21	0,113	67,39 ± 25,81	61,93 ± 18,44	0,172
Satisfação global dos cuidados que foram prestados	72,72	57,22	74,29	0,144	74,57 ± 24,55	67,90 ± 18,64	0,085
Teste estatístico	Teste de Kruskal-Wallis				Teste t para amostras independentes		

Legenda: M±DP – Média ± Desvio Padrão; OM – Ordenação de Médias

Os utentes com AR que auferem rendimento da sua atividade profissional apresentam maiores níveis de satisfação positiva, com exceção dos parâmetros Informação fornecida ao utente e o Tempo de espera, onde o utente que aufero rendimento da reforma revela maior satisfação. Mas, não existem diferenças estatisticamente significativas, visto que  $p > 0,05$  (Cf. Tabela 5). Pode-se verificar ainda que através da análise dos valores da ordenação média, os utentes com AR que praticam uma religião apresentam maior satisfação do que aqueles que não praticam. Porém, não existe diferenças estatisticamente significativas neste parâmetro.

**Tabela 5 - Resultados da satisfação dos utentes em função do rendimento e da religião**

Satisfação dos Utes com:	Rendimento				Religião		
	Atividade profissional	Reforma	Outro	p-value	Sim	Não	p-value
	OM	OM	OM		OM	OM	
Atenção e Apoio dado ao utente, pelos profissionais de saúde/administrativo	72,26	70,88	61,08	0,561	70,16	68,75	0,889
Informação fornecida ao utente	71,35	72,02	57,89	0,347	70,34	67,41	0,771
Horário de funcionamento da consulta	71,08	70,75	56,56	0,499	70,06	69,56	0,960
Respeito pela privacidade do ao utente, pelos profissionais de saúde/administrativo	73,51	71,72	54,56	0,175	70,24	68,19	0,839
Tempo de espera	68,96	71,55	65,19	0,794	71,70	56,94	0,141
Ambiente das instalações	74,63	70,75	56,56	0,214	71,52	58,31	0,175
Satisfação global dos cuidados que foram prestados	72,35	72,21	54,83	0,188	71,27	60,22	0,270
Teste estatístico	Teste de Kruskal-Wallis				Teste de U de Mann-Whitney		

Legenda: M±DP – Média ± Desvio Padrão; OM – Ordenação de Médias



### 3. DISCUSSÃO

A satisfação pode ser compreendida como uma atitude, uma emoção ou um sentimento que é suscetível de ser medido e verbalizado através de uma opinião. Nesta condição, a satisfação incorpora aspetos afetivos, cognitivos, avaliativos e até comportamentais (Martins & Frutuoso, 2017).

A mensuração da satisfação do utente é algo complexo, dinâmico e com forte valor cultural, dado que é um indicador de qualidade de grande subjetividade de respostas e com características ambíguas (Martins & Frutuoso, 2017). Apesar de manter uma abordagem consumista, este indicador permite identificar as necessidades dos utentes nos diversos sectores/serviços, e desta forma, aplicar medidas benéficas para o utente e para a própria instituição, visto colmatar situações indesejáveis e/ou menos positivas. Deste modo, a opinião do utente é sem dúvida o elemento de maior importância para a intervenção e elaboração de medidas que possam ter em conta as necessidades da população (Morais & Duarte, 2018).

Entende-se que o nível de satisfação dos utentes com o atendimento oferecido constituiu um importante requisito da avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Este indicador reflete aspetos diretamente ligados ao vínculo com os profissionais, à acessibilidade e à própria adesão à terapêutica (Martini, Marcolino, Clementino, Júnior, & Chaves). Ou seja, a satisfação dos utentes com o atendimento pode contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida pois parece promover a adesão ao tratamento e a continuidade na utilização dos serviços (Martins & Frutuoso, 2017).

Os resultados apurados no presente estudo com uma amostra de 139 utentes com Artrite Reumatóide seguidos na consulta de ambulatório de Reumatologia, cuja média de idades se situa nos 63 anos, essencialmente do género feminino, demonstraram que, em todas as dimensões avaliadas, independentemente da linha de estudo analisada, a maioria dos utentes apresenta uma satisfação positiva em relação à assistência que lhe é prestada pelos profissionais de saúde e administrativos. No estudo desenvolvido por *Morais & Duarte (2018)* sobre a satisfação da assistência na estratégia de saúde da família, a grande maioria da amostra relatou que sempre foram bem atendidos e acolhidos pelos vários profissionais. Enfatizaram que o enfermeiro é o profissional que mais soluciona os seus problemas, sendo ele o profissional que o acolhe e resolve as suas necessidades. Estes dados são corroborados com o presente estudo, visto haver valores de satisfação positiva a nível total perto dos 100% em termos da atenção, apoio, informação e respeito pela privacidade prestados pelos diferentes profissionais, incluindo os enfermeiros. O mesmo se verificou no estudo de *Gomide, et al. (2018)*, onde a maioria dos utentes manifestou satisfação com o atendimento recebido, com o acolhimento durante a permanência na unidade de saúde, com a abertura para o diálogo e a atenção dispensada pelos profissionais de saúde. Todos estes aspetos reforçam a vinculação do relacionamento entre o profissional e o utente com a qualidade do atendimento (*Gomide, Pinto, Bulgarelli, Santos, & Gallardo, 2018*).

Torna-se então necessário salientar a importância do cuidado humanizado no atendimento. Em casos em que este não ocorre, o acolhimento e o estabelecimento de vínculo com o profissional e unidade de saúde ficam prejudicados (*Gomide, Pinto, Bulgarelli, Santos, & Gallardo, 2018*).

Analisando todos os parâmetros, há somente um tópico que apresenta uma maior percentagem de insatisfação no presente estudo. Esse valor de insatisfação corresponde a 28,8% dos utentes inquiridos e corresponde ao parâmetro do tempo de espera, para serem atendidos pelo profissional de saúde. Este resultado coincide com os resultados da investigação realizada por *Ramos, et al. (2018)*, que realizou uma revisão integrativa sobre a assistência pré-natal prestada pelo enfermeiro, e onde foi apontada como uma das perceções negativas das gestantes (motivo de insatisfação) as longas esperas pelo atendimento. Também no estudo de *Gomide, et al. (2018)* é destacado como fragilidade a longa espera pelo atendimento e no agendamento de consultas, sendo motivo de insatisfação por parte dos utentes.

Para alterar este parâmetro de insatisfação em termos do tempo de espera parece importante implementar como medidas uma reformulação da marcação, com uma gestão mais eficaz em termos do agendamento. Importa ainda incorporar no sistema de saúde a telemedicina, a possibilidade de agendar consultas online, bem como, melhorar as condições físicas e ambientais das salas de espera. A Artrite Reumatóide consiste numa doença autoimune e crónica, sendo a sua apresentação clínica sistémica e heterogénea. Devido as várias manifestações clínicas serem tão significativas, a qualidade de vida é afetada e, por isso, é necessário haver um adequado acompanhamento (*Sousa & Cunha, 2017*) (*Rocha, Santos, Mota, Cunha, & Henriques, 2020*).

Tendo em consideração que a qualidade da satisfação do utente em relação às consultas de doença crónica afeta os resultados e os efeitos terapêuticos (*Duarte, Silvestre, & Milheiro, 2019*), tornou-se relevante avaliar o nível de satisfação de pessoas com Artrite Reumatóide em relação às consultas de acompanhamento. Observaram-se diferenças estatisticamente significativas em dois parâmetros, na Atenção e Apoio dado ao utente pelos profissionais de saúde/administrativo e na Informação fornecida ao utente. É possível deste modo afirmar que há relação entre as Habilitações Literárias e a perceção dos utentes com AR sobre a sua satisfação na consulta de reumatologia nos dois parâmetros mencionados previamente. Deste modo, constata-se que maior nível de satisfação se associa ao maior grau de escolaridade. Contrariamente, no estudo de *Martins & Frutuoso (2017)* não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas a nível das habilitações académicas e, por isso, não exerce influência na satisfação dos utentes.



## CONCLUSÃO

O conhecimento atualizado e constante, apenas é possível através da execução de estudos de investigação nas diversas áreas científicas. Na saúde tem merecido um maior destaque a Satisfação dos Utentes com os Serviços uma vez que representam um indicador de qualidade.

Como limitação deste estudo pode-se realçar o facto da amostra estar circunscrita apenas a uma região do país, o que não nos permite inferir dados com maior rigor para a população portuguesa. Outra limitação importante, prende-se com o facto da colheita de dados, junto dos doentes com AR, terem sido com o uso de um questionário previamente estruturado, não dando oportunidade para respostas mais alargadas e onde se pudesse extrair informação de outro âmbito.

A escala utilizada para avaliação da satisfação das pessoas com AR carece, ainda, de análise de confiabilidade (consistência interna e estabilidade temporal). A sua utilização no estudo deve-se ao facto de a mesma ser um instrumento institucional, aprovado pelo CHTV, que monitoriza as questões de avaliação da qualidade relativa à assistência dos diversos profissionais da equipa de saúde, facto que faz da escala um instrumento significativo para atingir os objetivos da presente investigação. O facto de ainda não ser possível relatar resultados sobre a confiabilidade representa, portanto, uma limitação do presente estudo. Como recomendação para futuras investigações, a sua validação assume-se como essencial.

Os resultados alcançados responderam ao objetivo principal, pois permitiram conhecer o nível de satisfação de doentes com AR sobre a consulta de ambulatório. Globalmente, os utentes demonstraram-se satisfeitos com os cuidados que lhe foram prestados, com uma percentagem elevada de utentes a apresentarem uma satisfação global positiva com a consulta de ambulatório.

De acordo com os resultados encontrados, vale ressaltar a necessidade de investimentos que propiciem tempos de espera menores, visto ter sido identificado valores consideráveis de insatisfação neste parâmetro.

Torna-se importante investigar sobre o nível de satisfação dos utentes de modo a poder-se promover alterações e/ou reajustes necessários aos cuidados prestados, para satisfazer mais e melhor aqueles que recorrem à consulta externa de Reumatologia, tornando este local de excelência nos cuidados prestados. É também fundamental ter a perceção dos pontos fortes e fracos que possam influenciar essa satisfação, no sentido de desenvolver estratégias de mudança que conduzam aos ganhos em saúde.

## FINANCIAMENTO E AGRADECIMENTOS

Trabalho financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia e DGES no âmbito da iniciativa Escola de Verão, Apoio Especial Verão com Ciência “INVEST” - INiciação à INVESTigação e publicação científica: potencialidades da revisão sistemática da literatura e meta-análise, aprovado pela FCT em 7/7/2020 com início em 27/7/2020 e término a 27/10/2020.

Agradece-se ao Politécnico de Viseu, aos Supervisores/Formadores e Dra. Fátima Jorge do Centro de Documentação e Informação da ESSV - PV, pelo apoio disponibilizado à Escola de Verão “INVEST”.

Os autores agradecem o apoio da Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (UICISA: E), acolhida pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnFC) e financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e do Capítulo Phi Xi da Sigma Theta Tau International.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bleijenberg N, de Man-van Ginkel JM, Trappenburg JCA, Ettema RGA, Sino CG, Heim N, Hafsteindóttir TB, Richards DA, Schuurmans MJ (2018). Increasing value and reducing waste by optimizing the development of complex interventions: Enriching the development phase of the Medical Research Council (MRC) Framework. *Int J Nurs Stud*. 2018 Mar;79:86-93. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2017.12.001. Epub 2017 Dec 5. PMID: 29220738.
- Cossa, G. C. (novembro de 2016). O net promoter score e as métricas tradicionais de satisfação e lealdade do cliente na previsão do desempenho financeiro. *Repositório da Universidade Nova de Lisboa*. Obtido de <https://run.unl.pt/bitstream/10362/19887/1/TEGI0374.pdf>
- Craig, P., Dieppe, P., Macintyre, S., Michie, S., Nazareth, I., & Petticrew, M. (2008). Developing and evaluating complex interventions: the New Medical Research Council guidance. *International Journal of Nursing Studies*, 50(5), 587–592. doi:10.1016/j.ijnurstu.2012.09.010
- Duarte, A. L., Silvestre, A. R., & Milheiro, J. L. (2019). Passos da consulta e satisfação do utente: estudo piloto observacional. *Revista Portuguesa de Medicina Geral e Familiar*, 271-284. doi:10.32385/rpmgf.v35i4.12331
- Ferreira, C., Brás, M., & Anes, E. (2016). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem nos cuidados de saúde primários. *Jornadas Internacionais de Enfermagem Comunitária* (pp. 71-77). Escola Superior de Enfermagem do Porto. Obtido em 25 de Agosto de 2020, de

<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/13206/1/Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20utentes%20com%20os%20cuidados%20de%20enfermagem%20nos%20cuidados%20de%20sa%C3%BAde%20prim%C3%A1rios.pdf>

- Freitas, R., & Godinho, F. (Abril de 2019). *Artrite Reumatóide*. Obtido em 20 de Agosto de 2020, de Sociedade Portuguesa de Reumatologia: [https://spreumatologia.pt/wp-content/uploads/2020/02/00\\_ArtriteReumatoide\\_AF.pdf](https://spreumatologia.pt/wp-content/uploads/2020/02/00_ArtriteReumatoide_AF.pdf)
- Gomide, M. F., Pinto, I. C., Bulgarelli, A. F., Santos, A. L., & Gallardo, M. P. (2018). A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. *Scielo*, 387-398. doi:10.1590/1807-57622016.0633
- Martini, L. G., Marcolino, E. C., Clementino, F. S., Júnior, J. M., & Chaves, A. E. (s.d.). Nível de satisfação de idosos acerca do atendimento em saúde ofertado na atenção básica. *VI Congresso Internacional de Envelhecimento Humano*. Obtido em 27 de Setembro de 2020, de [https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cieh/2019/TRABALHO\\_EV125\\_MD1\\_SA6\\_ID219\\_06062019212541.pdf](https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cieh/2019/TRABALHO_EV125_MD1_SA6_ID219_06062019212541.pdf)
- Martins, R., & Frutuoso, C. (2017). Monitorização da Qualidade em Saúde: estudo da satisfação dos utentes. *Universidade Católica Portuguesa*, 183-194. Obtido em 27 de Setembro de 2020, de <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/26022/1/09RosaMartinsMonitorizacaoQualidadeVida%20183-194.pdf>
- Morais, C. C., & Duarte, R. M. (2018). SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NA ESTRATEGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA: percepção dos usuários. *Repositório Institucional da Associação Educativa Evangélica*, 21, 29, 30, 34. Obtido em 26 de Setembro de 2020, de <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/980/1/SATISFA%C3%87%C3%83O%20DA%20ASSIST%C3%8aNANCIA%20NA%20ESTRATEGIA%20DE%20SA%C3%9aDE%20DA%20FAMILIA-.pdf>
- Pedro, J. N. (2017). Efeitos da terapia aquática em pessoas com artrite reumatoide. *Universidade de Évora - Departamento de Desporto e Saúde*, 48-57. Obtido em 24 de Agosto de 2020, de <http://rdpc.uevora.pt/bitstream/10174/22386/1/Mestrado%20-%20%20Exerc%C3%ADcio%20e%20Sa%C3%BAde%20-%20J%C3%A9ssica%20Neves%20da%20Silva%20Pedro%20-%20Efeitos%20da%20terapia%20aqu%C3%A1tica%20em%20pessoas%20com%20artrite%20reumatoide.pdf>
- Ramos, A. S., Almeida, H. F., Souza, I. B., Araújo, M. C., Pereira, P. S., & Fontenele, R. M. (2018). A assistência pré-natal prestada pelo enfermeiro sob a ótica das gestantes. *Centro Universitário Uninovafapi - Revista Interdisciplinar*, 87-96. Obtido em 27 de Setembro de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6763719>
- Rocha, A. I., Santos, E. J., Mota, M. A., Cunha, M., & Henriques, M. A. (2020). Efetividade das intervenções de telemedicina no impacto da artrite reumatóide: protocolo de uma revisão umbrella. *Revista de Enfermagem REFERÊNCIA*, pp.1 - 6. doi:10.12707/RIV19097
- Sousa, F. I., & Cunha, M. (2017). Eficácia da Consulta de Follow-up realizada por Enfermeiros, em Doentes com Artrite Reumatoide: Revisão Sistemática da Literatura. *Repositório Instituto Politécnico de Viseu*, 21-35. Obtido de <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/4539>
- Viñolas, L. D. (Julho de 2018). Artrite Reumatoide – Abordagens Terapêuticas. *Universidade de Coimbra - Faculdade de Farmácia*, 2-18. Obtido em 24 de Agosto de 2020, de <https://eg.uc.pt/bitstream/10316/84540/1/Tese%20Lu%C3%ADs%20Vi%C3%B1olas.pdf>