



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC
FACULDADE DE MEDICINA - FAMED
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COMUNITÁRIA – DSC
PROGRAMA DE PÓS – GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA
MESTRADO EM SAÚDE PÚBLICA

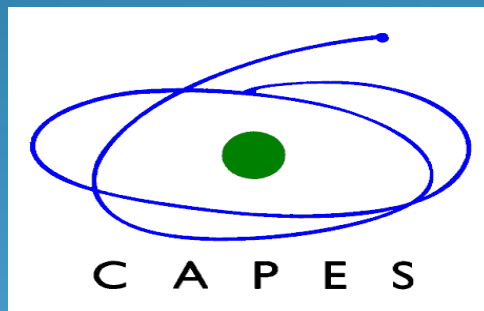
La qualité des services du point de vue des utilisateurs: une étude dans le nord-est du Brésil

CARLOS ANDRÉ MOURA ARRUDA

MARIA LÚCIA MAGALHÃES BOSI

**FORTALEZA
2010**

Financement :



<http://www.capes.gov.br/>



Laboratório de Avaliação e Pesquisa Qualitativa em Saúde



[Inicial](#) | [Equipe](#) ▾ | [Linhas de Pesquisa](#) | [Publicações](#) ▾ | [Biblioteca](#) ▾ | [Realizações](#) | [Fotos](#) | [Agenda](#) | [Parcerias](#) | [Contato](#)



Quem Somos

É um coletivo formado por um grupo de pesquisadores, de diferentes instituições nacionais e internacionais, nucleados por pesquisadores vinculados ao Departamento de Saúde Comunitária da Universidade Federal do Ceará, e estudantes, desde a graduação até estágios de pós-doutorado, inseridos nas distintas linhas e projetos de pesquisa, dentre outras atividades técnico-científicas, desenvolvidas no âmbito temático da avaliação de programas e serviços e da pesquisa qualitativa em saúde.

Ao longo de quase duas décadas de atividades, desdobrando o Grupo de Estudos Qualitativos em Saúde do qual se originou, a missão do LAPQS se caracteriza pela reflexão conceitual acerca de objetos que transitam na saúde coletiva, notadamente aqueles focalizados nos distintos projetos em curso, e um permanente investimento na epistemologia qualitativa, de modo a aportar elementos que ampliem o enfoque, tanto no campo da pesquisa como em suas aplicações aos modelos avaliativos em saúde. Esse percurso se expressa em vários produtos e realizações voltados para a formação, a pesquisa e disseminação de resultados, a

Notícias

[VI Congresso Iberoamericano de Investigação Qualitativa em Saúde](#)

[IV Congresso Brasileiro de Saúde Mental](#)

[IX Congresso Brasileiro de Epidemiologia](#)

Ligne de recherche

**Évaluation Qualitative des Services
et Programmes de Santé**



Satisfaction des utilisateurs

OBJECTIF

- **Comprendre la satisfaction des utilisateurs de soins primaires (Fortaleza / CE-Brésil) sur la qualité des soins de santé liée a les dimensions: intégralité et humanisation**

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Identifier attentes et besoins des utilisateurs;
- Analyser les raisons de satisfaction et de l'insatisfaction;
- Identifier - du point de vue des utilisateurs - comment les soins de santé se caractérisent en termes de d'intégralité et d'humanisation
- Suggestions des utilisateurs concernant la qualité des soins.



CADRE CONCEPTUEL

QUALITÉ DES SERVICES

(Uchimura & Bosi, 2004; Bosi & Mercado, 2010)

ÉVALUATION QUALITATIVE

(Bosi & Mercado, 2013)

HUMANISATION INTEGRALITÉ

(Uchimura & Bosi, 2013)

(Pinheiro & Mattos, 2001;)

SOINS DE SANTÉ

BESOINS DE SANTÉ

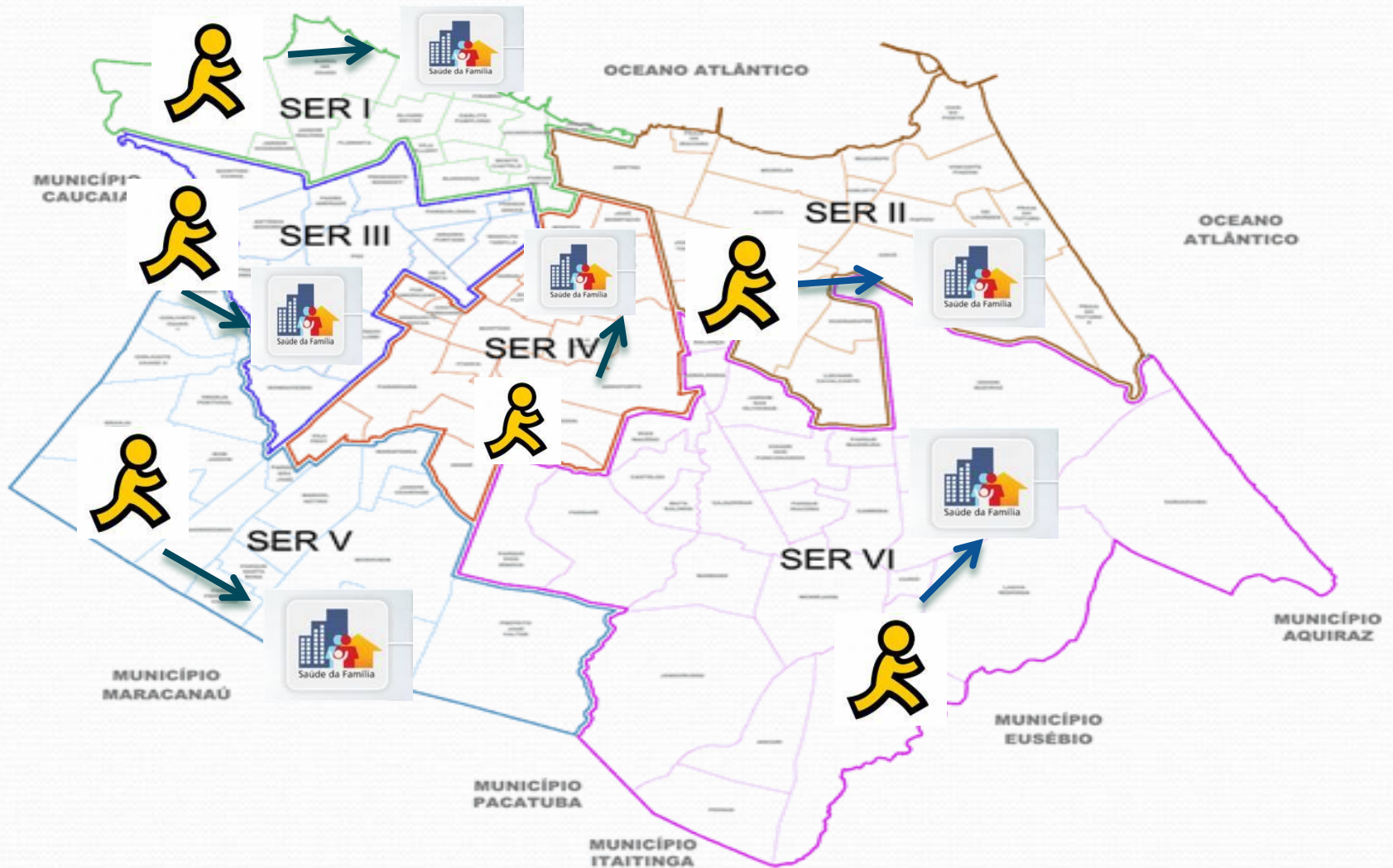
SATISFACTION DE L'UTILISATEUR



Méthodologie

- Site d'étude

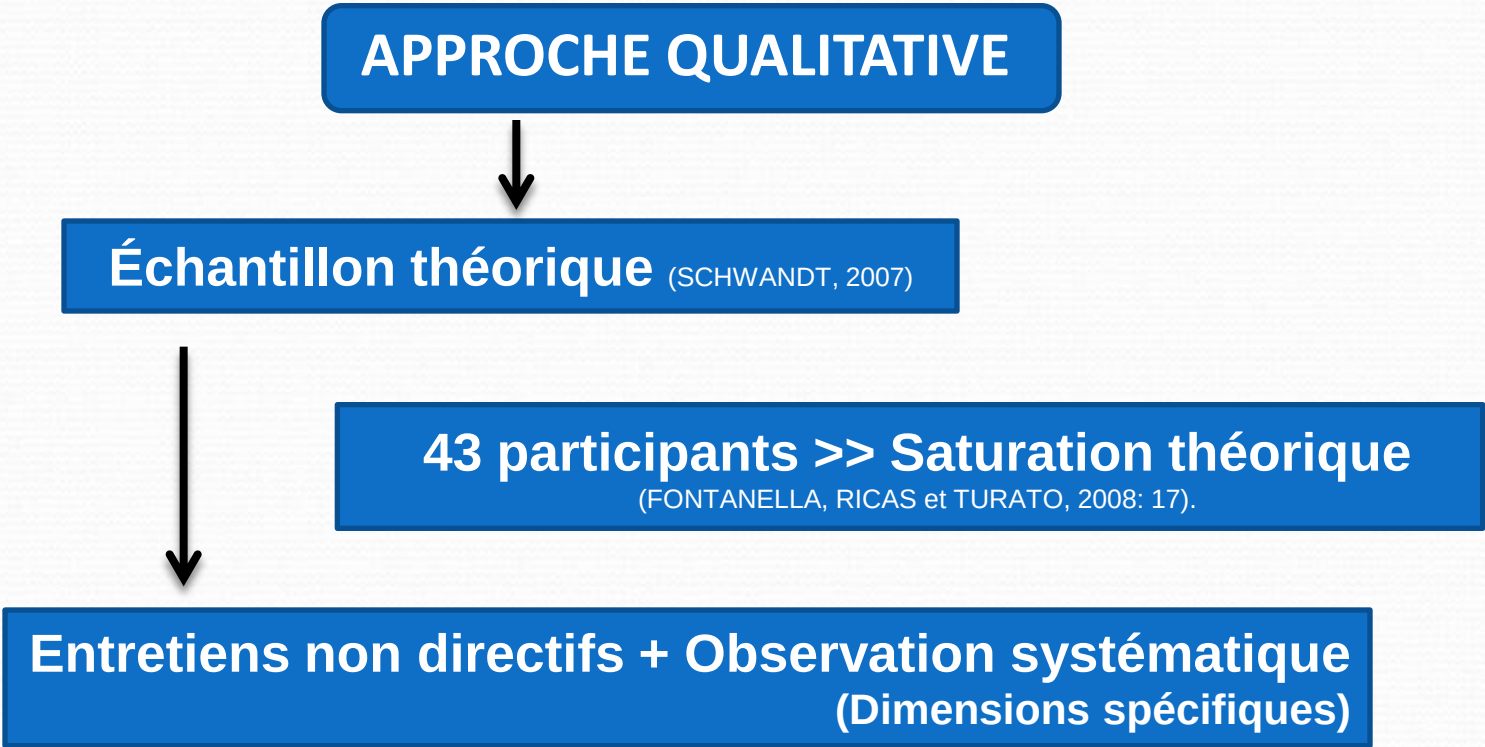
- Município: Fortaleza, C.S.F. - P.S.F., Atenção Básica.



Nombre de CSF et équipes de Santé Familiale participants, par SER (regional de santé)

SER	CSF	Equipes Saúde da Família
I	01	05
II	01	04
III	02	04
IV	02	04
V	02	04
VI	03	07
<i>TOTAL</i>	<i>11</i>	<i>28</i>

APPROCHE QUALITATIVE



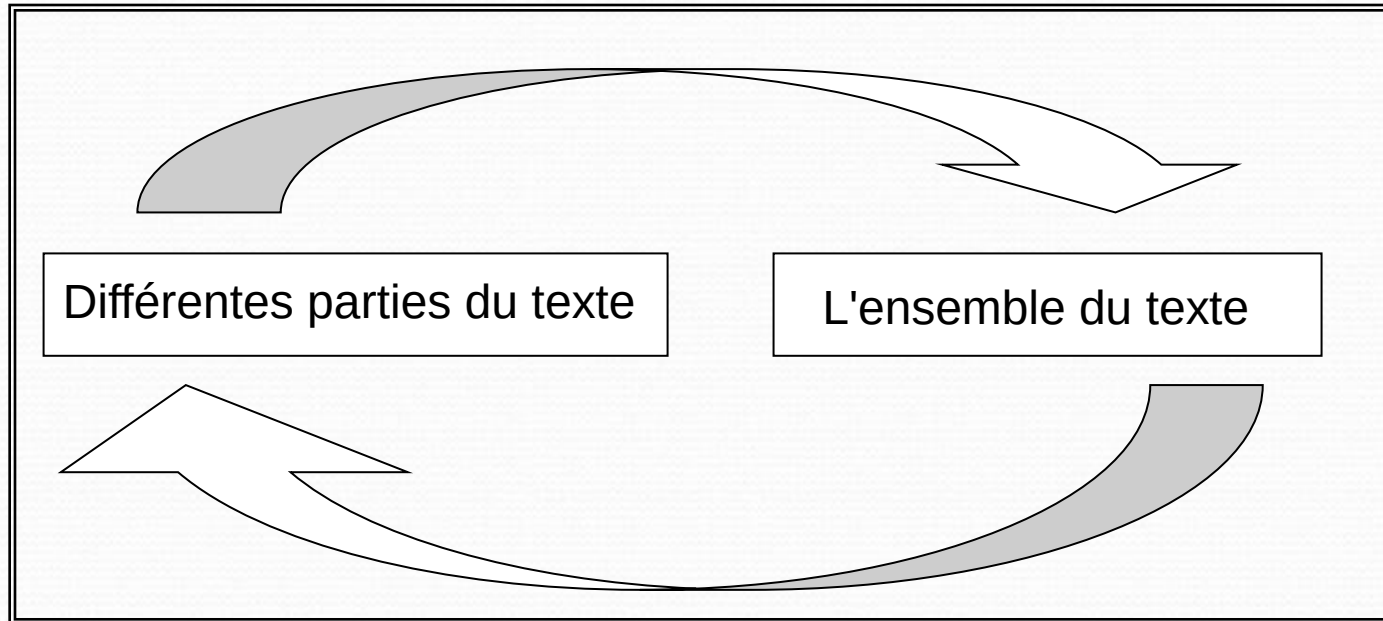
```
graph TD; A[APPROCHE QUALITATIVE] --> B["Échantillon théorique (SCHWANDT, 2007)"]; B --> C["Entretiens non directifs + Observation systématique (Dimensions spécifiques)"]; D["43 participants >> Saturation théorique (FONTANELLA, RICAS et TURATO, 2008: 17)."]
```

Échantillon théorique (SCHWANDT, 2007)

43 participants >> Saturation théorique
(FONTANELLA, RICAS et TURATO, 2008: 17).

Entretiens non directifs + Observation systématique
(Dimensions spécifiques)

Traitement du matériel empirique (discursif)



Herméneutique critique - subjectivité liée à la matérialité de la vie

CRITIQUE

capacité de contester les idées et les pratiques qui contribuent et favorisent la santé ou la maladie:

l'exclusion de certains groupes dans la société;

la production de privilèges dans le accès ou utilisation du service et

l'examen de certaines positions sociales (p. ex., genre, génération, classe, race) - dans leurs résultats sur la santé des individus et des groupes, en particulier les populations socialement vulnérables



RÉSULTATS ET DISCUSSION



Le réseau des significations

Tema 01 Expériences de satisfaction	Tema 02 Expériences d'insatisfaction	Tema: 03 La qualité des services
A.1 Les relations avec les professionnels de santé: technique et humanisation – résolution de problèmes (*)	B.1 Difficultés d' accès aux spécialités médicales et aux consultations; le manque de spécialistes; le retard des examens spécialisés	C.1 Aspects objectifs de la qualité du service
A.2 La consultation: la valeur de l'écoute	B.2 La consultation et le soin du professionnel de la santé: négligence; ignorer l'opinion des utilisateurs; manque de informations...	C.2 Conceptions sur la qualité des services;
A.3 Les changements et les améliorations apportées aux services: nombre de médecins; services les samedis et dimanches; installations	B.3 (*) La relation interpersonnelle avec les professionnels: (dis) l'humanisation dans la production des soins	C.3 Non-existence du PSF
A.4 Soins immédiats - consultation/prescription – non considéré comme un droit social (« cadeau »)		
A.5 Impact sur la santé après l'implantation de la PSF - confirme la littérature (TRAVERSO-YÉPEZ & MORAIS, 2004; RONZANI & SILVA, 2008; TRAD, BASTOS, SANTANA & NUNES, 2002; COTTA et al, 2005; OLIVEIRA & BORGES, 2008)	-	-



Synthèse



❑ Il n'y avait pas de consensus et les perceptions révèlent la diversité et même des contradictions. Les utilisateurs se sentent parfois satisfaits/ parfois insatisfaits avec l'aide que les services leur fournissent.

❑ La recherche a montré questions d'une grande pertinence pour le renforcement des soins primaires dans en Fortaleza / Ceará; ainsi que certains éléments peuvent être utilisés dans autres niveaux de attention, et dans d'autres municipalités et régions

❑ Cela nous a permis de connaître certains éléments importants qui sont intrinsèquement liés à la satisfaction et / ou à l'insatisfaction de l'utilisateur à l'égard de l'assistance fournie dans le cadre des soins primaires;

❑ La satisfaction de l'utilisateur est une composante de la qualité qui permet agir sur les processus d'organisation du service, de planification de la santé, de processus décisionnels au niveau de la gestion municipale et de la capillarisation pour la coordination sur place;



Universidade Federal do Ceará

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COMUNITÁRIA
PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA



LABORATÓRIO DE PESQUISA QUALITATIVA E AVALIAÇÃO EM SAÚDE (LAPQS-UFC)

Maria Lúcia Magalhães Bosi

www.lapqs.ufc.br

e-mail: malubosi@ufc.br