

PERCEPÇÕES QUANTO A SATISFAÇÃO DE IDOSOS COM O
ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DA SAÚDE: REVISÃO
INTEGRATIVA DA LITERATURA | *PERCEPTIONS REGARDING
ELDERLY PEOPLE'S SATISFACTION WITH HEALTHCARE PROFESSIONALS' CARE:
INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW*

DOI: [10.24979/ambiente.v18i2.1599](https://doi.org/10.24979/ambiente.v18i2.1599)

Ana Beatriz Vasconcelos Cavalcante 
Anna Maria Silva Almeida 
Marcelly Alves Moitinho 
Ruanderson das Chagas Rocha 
Rômulo Dayan Camelo Salgado 

Resumo Introdução: O aumento da população idosa nas últimas décadas tem demandado maior atenção dos profissionais de saúde, devido às especificidades da senescência e à necessidade de práticas assistenciais centradas no idoso. Compreender a satisfação da população idosa em relação aos serviços recebidos no contexto da Atenção Primária à Saúde (APS) é essencial para aprimorar o cuidado. Metodologia: Trata-se de uma revisão integrativa da literatura baseada na pergunta norteadora: Qual o nível de satisfação da pessoa idosa com o atendimento por profissionais da saúde na Atenção Primária à Saúde (APS)? Em sequência, houve a seleção dos artigos com abordagem qualitativa publicados em português no período de 2019 a 2024, nas bases de dados SciELO; LILACS, e a MedLine, combinando com o operador booleano “AND” nas estratégias de busca: “Idoso” AND “Serviço de Atendimento” AND “Satisfação do Paciente” AND “Atenção Primária à Saúde”. Resultados: Os principais achados indicaram que a satisfação dos idosos está diretamente relacionada à qualidade da comunicação entre profissionais e pacientes, ao tempo dedicado ao atendimento, à empatia demonstrada pelos profissionais e à resolução das queixas apresentadas. No entanto, barreiras estruturais, como longas filas de espera, dificuldade de acesso aos serviços e infraestrutura inadequada, foram apontadas como fatores negativos que comprometem a experiência do idoso nos serviços de saúde. Conclusão: Torna-se imprescindível investir na qualificação dos profissionais da saúde, especialmente em competências comunicativas e humanizadas, para atender às demandas específicas dos idosos. Além disso, é necessário promover melhorias estruturais e ampliar o acesso aos serviços, garantindo um cuidado integral e satisfatório.

Palavras-chave: Satisfação do paciente. Profissionais de saúde. Idoso. Serviço de Atendimento. Atenção Primária à Saúde.

Abstract Introduction: The increase in the elderly population in recent decades has demanded greater attention from health professionals, due to the specificities of senescence and the need for elderly-centered care practices. Understanding the satisfaction of this elderly population in relation to the services received in the context of Primary Health Care (PHC) is essential to improve care. Methodology: This is an integrative literature review based on the guiding question: How satisfied are elderly people with the care provided by health professionals in Primary Health Care (PHC)? Next, articles with a qualitative approach published in Portuguese between 2019 and 2024 were selected in the SciELO; LILACS, and MedLine databases, combining them with the Boolean operator “AND” in the search strategies: “Elderly” AND “Health Care” AND “Patient Satisfaction” AND “Primary Health Care”. Results: The main findings indicated that the satisfaction of elderly people is directly related to the quality of communication between professionals and patients, the time dedicated to care, the empathy demonstrated by professionals, and the resolution of complaints presented. However, structural barriers, such as long waiting lines, difficulty in accessing services and inadequate infrastructure, were identified as negative factors that compromise the experience of elderly people in health services. Conclusion: It is essential to invest in the qualification of health professionals, especially in communication and humanization skills, to meet the specific demands of elderly people. In addition, it is necessary to promote structural improvements and expand access to services, ensuring comprehensive and satisfactory care.

Keywords: Patient Satisfaction. Health Personnel. Aged. Answering Services. Primary Health Care.

1.1 Introdução

O Estatuto do Idoso define como população idosa pessoas com idade igual ou superior a 60 anos (Brasil, 2022). De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a parcela da população com mais de 65 anos no País, cresceu 57,4% entre os anos de 2022 e 2010. No Maranhão, esse cenário também é de crescimento expressivo, colocando o Estado como 12º lugar com maior contingente dessa faixa etária (IBGE, 2022).

Neste sentido, diante do significativo aumento da população idosa, pontua-se como essencial o reconhecimento das particularidades desse grupo. Os idosos estão sujeitos ao processo de senescência, que se configura como um declínio das funções biológicas decorrente do envelhecimento (Mathias; Almeida; Barbosa, 2024). Estas alterações são responsáveis por predispor o surgimento de Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT), às quais estão intimamente relacionadas às disfuncionalidades em idosos (Figueiredo; Ceccon; Figueiredo, 2021).

As DCNT são caracterizadas por terem duração indeterminada e demandam por manejo terapêutico para além da abordagem medicamentosa, assim como mudanças de estilo de vida, e, acompanhamento contínuo, de modo a retardar seu efeito potencialmente incapacitante (Fontinele; Duque, 2021). Diabetes *Mellitus* tipo 2, Hipertensão Arterial Sistêmica, Hipercolesterolemia, Osteoporose e Depressão são as mais prevalentes na população idosa, além de se apresentarem como a principal causa da necessidade de acompanhamento contínuo (Rodrigues *et al.*, 2022).

A partir da compreensão que a população idosa é crescente e essa possui singularidades quanto ao processo de saúde e doença, sublinha-se a importância de uma assistência à saúde efetiva direcionada a esse público. O atendimento a nível ambulatorial torna-se figura importante, uma vez que recebe a demanda de procura por assistência contínua pelo idoso, deve ofertar qualidade por meio de escuta ativa, manejo de queixas do paciente, estímulo à independência e ambiente acolhedor (Bernardes, 2020).

O atendimento ambulatorial consiste em prestar assistência aos pacientes que possuem necessidades que não exigem internação, e que estão associadas a um acompanhamento contínuo (Brasil, 2024). Direcionando esse serviço ao idoso, é importante que os profissionais desenvolvam uma comunicação assertiva para além da técnica, a qual envolva, também, acolhimento e escuta ativa e valorização da individualidade (Bastos *et al.*, 2022). Dispondo, também, de um atendimento que forneça conforto, e seja igualitário, resolutivo bem como promotor da saúde de forma contínua (Silva; Cardoso; Linhares, 2020).

Do contrário, um vínculo ineficaz entre paciente e profissional (Villar *et al.*, 2021); a falta de continuidade quanto a orientação, promoção e prevenção em saúde (Aguiar; Silva, 2022); assim como, instalações físicas precárias, insuficiência de insumos e má higiene (Cantalino *et al.*, 2021) potencializam a insatisfação com o atendimento, e conseqüentemente, falta de adesão ao tratamento.

Para Araújo; Cândido; Araújo (2024), a demanda de idosos deve ser direcionada para atendimento especializado, sendo a Geriatria e Gerontologia figura principal nesse sentido, uma vez que se associa com atendimento qualificado e promoção de autonomia de forma específica ao idoso por meio de uma abordagem holística e centrada na pessoa.

Com isso, compreendendo que a população idosa possui particularidades que exigem demandas específicas dos profissionais da saúde, é salutar investigar a qualidade do atendimento por profissionais de saúde na Atenção Primária à Saúde (APS), visando identificar fatores que possam interferir na qualidade da assistência, bem como influenciar as percepções de satisfação com o manejo do atendimento.

1.2 Metodologia

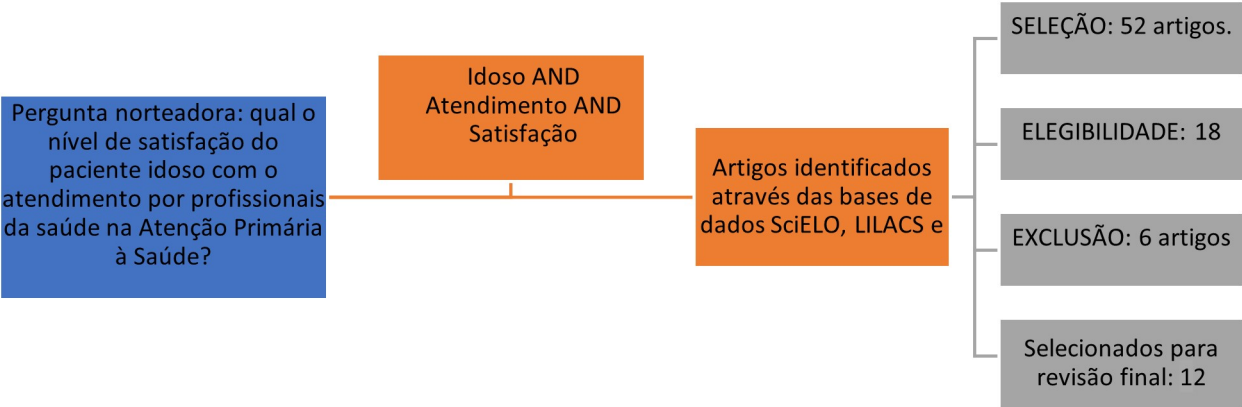
Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, construída seguindo as seguintes etapas: 1. Criação da pergunta norteadora; 2. Seleção dos artigos conforme os critérios de inclusão e exclusão; 3. Coleta de dados; 4. Avaliação crítica dos selecionados; 5. Discussão sobre os resultados; e 6. Apresentação da revisão integrativa. Dessa forma, foi utilizado a estratégia PICO para a formulação da pergunta da pesquisa, se embasando em População (pessoa idosa), Interesse (nível de satisfação) e Contexto (atendimento por profissionais da saúde) – PICO (Santos; Pimenta; Nobre, 2007).

Na primeira etapa, foi levantada a seguinte pergunta norteadora: *Qual o nível de satisfação da pessoa idosa com o atendimento por profissionais da saúde na Atenção Primária à Saúde (APS)?* Seguindo a próxima etapa, houve a seleção dos artigos com abordagem qualitativa publicados em português no período de 2019 a 2024, nas bases de dados SciELO; Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), e a Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MedLine), combinando com o operador booleano “AND” nas estratégias de busca: “Idoso” AND “Serviço de Atendimento” AND “Satisfação do paciente”.

Selecionando os artigos conforme os critérios de inclusão: estudos qualitativos; artigos originais no idioma português; publicados dentro do período 2019 a 2024; ter como objeto de estudo os idosos; artigo completo, de acesso livre; contendo a temática do atendimento. Outrossim, os critérios de exclusão são: trabalhos como monografia, teses, dissertações, como revisões integrativas e/ou revisões narrativas; e artigos privados, repetidos, que o tema não condizia com o assunto e ausência dos termos da pesquisa. Com isso, a revisão analisou as literaturas publicadas até dia 5 de setembro de 2024.

Foram identificados 52 artigos nas bases de dados e após os critérios de seleção (Figura 1.1) resultaram 18 artigos. Com isso, realizou-se uma leitura dos títulos e resumos, sendo 6 artigos excluídos: pesquisa fugiu a proposta referente ao grau de satisfação do idoso com o atendimento; artigos privados; ausência dos termos “atendimento” e “satisfação”. No fim, foram totalizados 12 artigos para a revisão.

Figura 1.1: Estudos primários incluídos na revisão integrativa de acordo com as bases de dados.
Imperatriz (MA) Brasil, 2024.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024.

1.3 Resultados

A aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, em relação ao conteúdo dos 52 artigos selecionados pelas chaves de busca utilizadas, resultou em 12 artigos que compõem esta revisão integrativa. A descrição bibliométrica dos artigos incluídos é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1.2: Caracterização dos estudos incluídos na revisão integrativa de acordo com o título, autores, objetivo, ano e os principais resultados. Imperatriz (MA) Brasil, 2024.

Título	Autor(es)	Objetivo(s)	Resultados
Avaliação qualitativa da Atenção Primária à Saúde sob a perspectiva de idosos.	Coura <i>et al.</i> , (2019)	Avaliar a APS sob a perspectiva do idoso, compreendendo as concepções acerca dos atributos da APS.	Foi descrito uma perspectiva negativa pelo paciente idoso, influenciada por: falta de médico para atendimento; falta de estrutura física: relacionadas à recepção, conforto, acolhimento, salas, ambientes e materiais de apoio; escassez de insumos básicos para realização de procedimentos pelos profissionais; e, também, de materiais de limpeza e descartáveis.
Satisfação de idosos octogenários com os serviços de Atenção Primária à Saúde.	Garcia <i>et al.</i> , (2020)	Analisar a satisfação de idosos octogenários com os serviços de APS.	Foi evidenciado que os idosos octogenários estão satisfeitos quanto ao atendimento. Os parâmetros descritos que corroboram para esse grau de satisfação são: a atenção e interesse em escutar ativamente, conjunto a instituição de propostas solucionadoras durante o atendimento, além da disponibilidade ofertada pelos profissionais de saúde.
Terapia ocupacional em doenças neurológicas e os significados do serviço ambulatorial prestado na perspectiva do usuário.	Alves <i>et al.</i> , (2020)	Identificar como o paciente neurológico, em atendimento no setor de T.O. percebe a influência desse serviço em sua saúde global.	Foi identificado a prevalência de sentimentos positivos em relação ao atendimento. Sendo essa percepção positiva influenciada pelo: acolhimento durante o atendimento, uso de abordagem holística, e promoção da participação ativa do paciente. Como consequência dessa abordagem foi relatado: ganho de independência e qualidade de vida.
Estratos de risco e qualidade do cuidado à pessoa idosa na APS	Silva <i>et al.</i> , (2019)	Identificar padrões de associações entre o grau de conformidade às solicitações de exames laboratoriais por estratos de risco e os parâmetros de resultados da qualidade do cuidado na APS.	Foi constatado baixa conformidade com a prática assistencial adotada pelos profissionais. Sendo essa percepção negativa influenciada por: assimetrias entre oferta de ações em saúde e necessidades dos usuários, indicando falhas no processo de cuidado decorrente da falta de análise individualizada das necessidades do usuário envolvido.
Perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica de endodontia de uma instituição de pós-graduação.	Riedel <i>et al.</i> , (2021)	Avaliar o perfil socioeconômico e a satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados na Clínica de Endodontia de uma instituição de ensino de pós-graduação.	Foi descrito como um atendimento de qualidade. As características positivas ressaltadas pelos usuários foram: experiência técnica; interesse dos profissionais em consolidar uma relação profissional-paciente.
Satisfação do usuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acesso oportuno e da visita domiciliar.	Furlanetto <i>et al.</i> , (2020)	Analisar a satisfação de usuários em relação ao atendimento em unidades de Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal e fatores associados.	Foi pontuado prevalência da satisfação dos pacientes quanto aos serviços prestados, quanto estes associados a: acesso oportuno aos serviços; visitas domiciliares.

Satisfação dos idosos em tratamento de câncer acerca dos cuidados de enfermagem na hospitalização	Alencar; Sardinha (2020)	Avaliar a satisfação dos pacientes que recebem tratamento contra o câncer sobre os cuidados de enfermagem.	Foi indicado índices elevados de satisfação dos idosos com câncer em relação aos cuidados de enfermagem. O resultado satisfatório, relatado pelos usuários, relacionou-se com: habilidade técnica; confiança na realização do procedimento. Como pontos negativos, foi relatado falha comunicativa entre profissional-paciente, e baixa solicitude do profissional.
Satisfação dos cuidadores e dos idosos usuários do Programa Melhor em Casa	Silva et al., (2022)	Avaliar a satisfação dos cuidadores e dos idosos usuários do serviço de atenção domiciliar por meio do Programa Melhor em Casa e seus fatores associados.	Foi identificado que a maioria dos idosos e dos cuidadores demonstraram satisfação com o programa, havendo distinção nos aspectos associados a essa satisfação, nos quais apenas as características diretamente relacionadas ao programa influenciaram na satisfação, não ocorrendo o mesmo com as características socioeconômicas e demográficas.
Qualidade de vida de idosos em atendimento clínico fonoaudiológico: uma análise quantitativa	Peres et al., (2022)	Analisar a qualidade de vida de idosos atendidos em uma clínica fonoaudiológica vinculada ao Sistema Único de Saúde.	Foi elucidado a necessidade de práticas voltadas ao processo de envelhecimento, com foco na atenção integral e na escuta qualificada, com enfoque de atuação para além do envelhecimento físico, mas, também, direcionado a promoção da saúde, da autonomia e da participação social do idoso.
Satisfação dos usuários quanto ao atendimento fisioterapêutico da clínica municipal de fisioterapia do município de Pinhão-PR	Braz; Amaral (2024)	Avaliar e analisar a satisfação dos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) em relação ao atendimento prestado na clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR, após terem se submetido ao tratamento fisioterapêutico.	A satisfação dos pacientes foi positiva para a maioria das questões analisadas, principalmente: relação entre profissional-paciente; boa comunicação. Como consequências positivas foi relatado: melhor aceitação e continuidade do tratamento.
Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica	Vieira et al., (2021)	Descrever através dos dados do PMAQ-AB os fatores presentes na satisfação dos usuários.	Foi possível identificar que a satisfação do usuário está intimamente ligada à estrutura e acessibilidade dos serviços de saúde. Indicadores socioeconômicos e diferenças regionais foram fatores significativos que afetam a satisfação do usuário, com aspectos como renda e cobertura de serviços de saúde desempenhando papéis críticos.
Satisfação de usuários dos serviços ofertados na atenção primária à saúde em unidades básicas planejadas	Almeida et al., (2024)	Avaliar a satisfação de usuários dos serviços ofertados na Atenção Primária à Saúde em unidades básicas planejadas.	Foi possível observar, através da avaliação dos tributos de satisfação, resultados negativos, devido a déficits referente a: acessibilidade, longitudinalidade, integração de cuidados, os serviços disponíveis, serviços prestados, orientação familiar e comunitária.

Legenda: APS – Atenção Primária a Saúde; T.O. – Terapia Ocupacional; QV – Qualidade de Vida; PR – Paraná; PMAQ-AB - Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024.

1.4 Discussão

Vários fatores influenciam a satisfação dos idosos com o atendimento prestado pelos profissionais de saúde. Nesta análise, destacam-se três aspectos principais: a estrutura e os recursos dos serviços de saúde, a atenção e o relacionamento entre os profissionais e os pacientes, e o acesso e disponibilidade dos serviços.

1.4.1 Estrutura e Recursos dos Serviços de Saúde

Segundo Coura *et al.*, (2019), a falta de estrutura física nas Unidades Básicas de Saúde, relacionadas à recepção, conforto, acolhimento, salas, ambientes e materiais de apoio para os profissionais, afetam a satisfação dos usuários. Além disso, no presente estudo afirma que a falta de insumos básicos para o funcionamento impacta negativamente na assistência, sejam eles os elementos essenciais para a produção de curativos, a aplicação de vacinas, o teste de glicemia, seja quanto a materiais para limpeza e descartáveis e medicamentos.

As instalações das unidades de saúde, assim como sua adequação para pessoas com deficiência, apresentam fragilidades. Em estudo realizado por Garcia *et al.*, (2020) na cidade de Recife (PE), os idosos encontraram menor satisfação com as condições físicas e a infraestrutura das unidades, destacando a pouca acessibilidade, as especificações nas condições de conforto e higiene. A precariedade da estrutura física das unidades de saúde também foi uma queixa recorrente de insatisfação entre usuários e profissionais da saúde no estudo de Furlanetto *et al.*, (2020).

Verificou-se, ainda, que a infraestrutura atua como um fator que interfere na satisfação do cliente, podendo repercutir de forma negativa nesse índice. A infraestrutura engloba materiais para realização de procedimentos; ambiente em condições salubres; equipe qualificada e segurança no ambiente de atendimento (Vitali *et al.*, 2020). Esses fatores, que quando ausentes, geram aumento da insatisfação por parte do usuário (Mayer, 2023).

Para Vieira *et al.*, (2021), a satisfação do usuário é fortemente influenciada pela estrutura e acessibilidade dos serviços de saúde em diversos municípios. Isso indica que a qualidade das instalações, a disponibilidade de recursos e a facilidade de acesso aos serviços são fatores determinantes na experiência do usuário, assim como o conforto das instalações (Furlanetto *et al.*, 2020).

1.4.2 Atenção e Relacionamento Profissional-Paciente

A comunicação interpessoal é um dos principais meios para divulgação do serviço prestado, sendo que, conforme o grau de satisfação aumenta, maior a probabilidade dessa comunicação informal. Quanto mais satisfeito o usuário estiver, maior a chance de que o mesmo possa seguir com seu tratamento e ainda divulgar o serviço prestado (Alves *et al.*, 2020).

Em uma investigação sobre satisfação quanto aos serviços da atenção primária por idosos com mais de 80 anos, a maioria dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o serviço, sobretudo quanto a assistência recebida pela equipe de Enfermagem e agentes

comunitários de saúde. A literatura aponta que tal situação pode estar relacionada a atenção que esses profissionais depreendem aos idosos longevos, escutando seus problemas e orientando-os com clareza sobre como conduzir as ações no serviço de saúde (Garcia *et al.*, 2020).

A satisfação do usuário quanto o atendimento ofertado pelos profissionais de saúde, foi caracterizada pela presença de um vínculo eficaz entre profissional e paciente, que consiste, primariamente, em escuta qualificada, criação e manutenção de uma terapêutica junto ao paciente, atendendo suas necessidades de maneira factível (Menezes *et al.*, 2020; Ribeiro *et al.*, 2022).

A interação entre profissionais e usuários no processo de assistência à saúde revelou dois fatores que influenciam a avaliação positiva da qualidade: o conhecimento e julgamento do profissional nas decisões estratégicas para o cuidado, e sua competência na implementação do processo. Além disso, um relacionamento interpessoal adequado, caracterizado pela afabilidade e interesse dos discutidos de assistência, é essencial para incentivar a participação ativa dos pacientes em seu tratamento e cuidados (Alencar; Sardinha, 2020).

Dentre os resultados de uma pesquisa realizada por Braz; Amaral, (2024), evidenciou que a satisfação dos pacientes foi positiva para a maioria itens investigados, principalmente quanto a relação entre o profissional e o paciente, e que a alta credibilidade está associada a uma boa comunicação do paciente com o profissional, o que possibilita melhor aceitação e continuidade do tratamento.

O desenvolvimento de abordagens assistenciais holísticas, por parte dos profissionais, fomentou o contentamento dos pacientes idosos, uma vez que este consiste em cuidados integrais, envolvendo uma avaliação para além do corpo, mas, também, mental e social do indivíduo (Tourinho, 2021). Além disso, essa abordagem permite a promoção da independência do idoso, elemento fundamental para garantia da qualidade de vida (Rozeira *et al.*, 2024), favorecendo, assim, uma percepção satisfatória do atendimento.

A literatura destaca que um bom relacionamento entre usuários e profissionais de saúde está associado a maiores chances de gerar satisfação com os serviços, incluindo o atendimento dos profissionais que atuam na recepção das unidades, agilidade nas filas e tempo de espera pelas consultas e boas relações com os profissionais (Garcia *et al.*, 2020). As interações entre profissional e paciente podem promover um vínculo afetivo duradouro, o que facilita uma percepção mais positiva da efetividade dos serviços de saúde (Alves *et al.*, 2020).

Outro indicador importante que se relacionou à percepção dos idosos quanto ao nível de satisfação foi a habilidade técnica empregada pelo profissional. A qualidade técnica envolve acurácia dos procedimentos, diagnósticos e efetividade do tratamento (Dorigan, 2021); e esta, quando assertiva, contribui para a satisfação do idoso quanto ao atendimento (Rodrigues *et al.*, 2022).

De forma geral, é fundamental manter uma comunicação direta e clara durante o diálogo, utilizando termos compreensíveis e promovendo uma escuta atenta. A informação verbal e escrita é essencial e se complementa. Além disso, a falta de recursos humanos e o tempo limitado para os cuidados de enfermagem podem impactar níveis de resultados educacionais (Alencar; Sardinha, 2020).

1.4.3 Acesso e Disponibilidade dos Serviços

O principal motivo de insatisfação apontado pelos idosos octogenários foi a longa espera para o atendimento, desde o momento de chegada à unidade até o encontro com o profissional de saúde agendado. A demora no atendimento, seja em consultas agendadas ou demandas espontâneas, também foi relacionada como algo constrangedor e tem gerado desconforto em outras equipes de atenção primária (Garcia *et al.*, 2020).

O acesso e a disponibilidade dos serviços são cruciais para uma boa assistência prestada pelos profissionais de saúde. O tempo de espera e a frequência dos atendimentos são fatores que impactam significativamente a qualidade do cuidado, influenciando tanto a satisfação dos usuários quanto a efetividade dos cuidados prestados (Furlanetto *et al.*, 2020; Riedel *et al.*, 2021). Assim, a otimização desses aspectos é fundamental para garantir uma assistência mais eficiente e centrada nas necessidades dos pacientes (Alencar; Sardinha, 2020).

Para Silva *et al.*, (2019), há uma potencial deficiência na oferta ou um mau gerenciamento no agendamento das consultas, o que contraria as diretrizes para a implementação da Rede de Atenção à Saúde. Dessa forma, busca-se garantir uma gestão que atenda às necessidades de saúde da população, alinhando-se aos princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde.

Silva *et al.*, (2022) relatou que segundo a percepção dos usuários, os fatores que podem garantir uma melhor qualidade dos serviços públicos de saúde, em todas as complexidades, incluem diminuir o tempo de espera e a facilidade para agendar consulta em serviço especializado. Isto também se aplica aos programas de atenção domiciliar como o Programa Melhor em Casa (PMC), o qual a satisfação dos usuários e cuidadores revelou-se associada a fatores como a maior frequência de acompanhamento das condições de saúde dos pacientes e o menor tempo entre o encaminhamento da ESF e a primeira visita da Equipe Multidisciplinar do PMC (Silva *et al.*, 2022).

A distância da UBS em relação aos domicílios dos usuários, a sinalização dos serviços e a falta de consultas disponíveis diariamente foram fatores que impactaram a satisfação dos usuários. Além disso, a possibilidade de ser atendido sem agendamento também foi destacada. Entre aqueles que procuraram atendimento sem hora marcada, 82% foram atendidos, o que contribuiu para aumentar o nível de satisfação, inclusive em municípios de pequeno porte (Vieira *et al.*, 2021).

Para os usuários, um dos aspectos que devem melhorar na organização refere-se ao acesso à UBS, que precisa superar o modelo tradicional de filas e fichas, implantando novas tecnologias como internet e telefone (Vieira *et al.*, 2021).

Esses fatores interferem diretamente na satisfação do paciente idoso quanto ao atendimento, uma vez que a satisfação está intimamente ligada ao grau de adesão ao manejo terapêutico (Rolim *et al.*, 2024), e este é essencial para a manutenção da qualidade de vida do idoso.

1.5 Conclusão

A análise dos estudos permitiu identificar o nível de satisfação do idoso, bem como as variáveis que interferem na construção de uma perspectiva satisfatória por esses usuários. As percepções positivas quando a satisfação se relacionou a escuta ativa, construção de um vínculo profissional-paciente efetivo, acolhimento, manejo clínico baseado na oferta de propostas que atendam as demandas do cliente, conhecimento e segurança na aplicação técnico-científico; quanto a estrutura, pontua-se conforto e disponibilidade de acesso ao serviço.

Os fatores que resultaram em uma percepção negativa quanto ao atendimento relacionam-se a baixa disposição dos profissionais, déficit na comunicação e prestação de assistência que não atende as demandas específicas do usuário envolvido; estrutura física precária, ambiente mal higienizado, pouco conforto nas salas de espera, tempo de espera longo e a falta de insumos e a disponibilidade dos profissionais frente as demandas.

Frente ao exposto, fica evidente a existência de fragilidades que interferem diretamente na avaliação da qualidade do atendimento ao idosos, como consequência, tem-se menor adesão às condutas terapêuticas e comprometimento da qualidade de vida dessa parcela da população, a qual já apresenta consideráveis fragilidades e vulnerabilidades.

Desse modo, faz-se imprescindível a realização de intervenções direcionadas a qualificação dos profissionais de saúde quanto a assistência à pessoa idosa, de modo a popularizar práticas assistenciais que atendam as demandas específicas desse público; assim como, promover melhorias estruturais físicas, promover a maior acesso aos serviços de saúde, e aos profissionais das múltiplas especialidades da saúde.

1.6 Referências

AGUIAR, Ricardo Saraiva; SILVA, Henrique Salmazo da. Qualidade da atenção à saúde do idoso na atenção primária: uma revisão integrativa. *Enfermería Global*, v. 21, n. 1, p. 545–589, 2022. Disponível em: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/444591>.

Acesso em: 10 nov. 2024.

ALENCAR, Larissa Cristina Rodriguez; SARDINHA, Ana Helia De Lima. Satisfação dos idosos em tratamento de câncer acerca dos cuidados de enfermagem na hospitalização. *Cienc. Enferm, Concepción*, v. 26, n.25, 2020.

ALMEIDA, Rosângela Nunes *et al.* Satisfação de Usuários dos Serviços Ofertados na Atenção Primária à Saúde em Unidades Básicas Planificadas. APS em revista, v. 6, n. 1, p. 1–10, 2024. Disponível em: <<https://apsemrevista.org/aps/article/view/316>>. Acesso em: 10 nov. 2024.

ALVES, Carolina Albuquerque *et al.* Terapia Ocupacional em doenças neurológicas e os significados do serviço ambulatorial prestado na perspectiva do usuário. Revista Chilena de Terapia Ocupacional, v. 20, n. 2, p. 279–292, 2020. Disponível em: <<https://revistaterapiaocupacional.uchile.cl/index.php/RTO/article/view/55753>>. Acesso em: 10 ago. 2024.

ARAÚJO, Lara Miguel Quirino; CÂNDIDO, Viviane Cristina; ARAÚJO, Luciano Vieira de. Sinergias humanas: interdisciplinaridade na saúde do idoso através da geriatria, gerontologia, filosofia da saúde e inteligência artificial generativa. Poliética, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 135-162, 2024.

BASTOS, Vanessa Sousa *et al.* Saúde do Idoso: Política de Humanização e Acolhimento na Atenção Básica. Revista Enfermagem Atual In Derme, v. 96, n. 37, p. e-021223, 2022. Disponível em: <<https://revistaenfermagematual.com/index.php/revista/article/view/1149>>. Acesso em: 10 set. 2024.

BERNADES, Bianca Guerra. A importância do atendimento humanizado de idosos por profissional da saúde: uma revisão. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia) – Universidade de Rio Verde (UniRV), Rio Verde ,2020

BRAZ, Dhienniffer Kriguer. Satisfação dos usuários quanto ao atendimento fisioterapêutico da clínica municipal de fisioterapia do município de Pinhão-PR. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia). UniGuairacá. Guarapuava, PR: 2024. Disponível em: <<http://200.150.122.211:8080/jspui/handle/23102004/461>>. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. Atendimento ambulatorial Hospital Regional do Norte, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos-estaduais/atendimento-ambulatorial-hospital-regional-do-norte>. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Estatuto da Pessoa Idosa. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/pessoa-idosa/estatuto-da-pessoa-idosa.pdf/view>. Acesso em: 24 set. 2024.

CANTALINO, Juliana Leal Ribeiro *et al.* Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. Revista de Saúde Pública, v. 55, p. 22, 2021. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/186498>>. Acesso em: 10 set. 2024.

COURA, Alexsandro Silva *et al.* Avaliação qualitativa da Atenção Primária à Saúde sob a perspectiva de idosos. Revista Kairós-Gerontologia, São Paulo, v. 22, n. 4, p. 285-301, 2019.

DORIGAN, Gisele Hespanhol. Promoção da satisfação e lealdade dos pacientes em instituições de saúde: revisão integrativa. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, v. 10, n. 1, p. 1–20, 2021. Disponível em:

<<https://periodicos.uninove.br/revistargss/article/view/17719>>. Acesso em: 10 out. 2024.

FIGUEIREDO, Ana Elisa Bastos; CECCON, Roger Flores; FIGUEIREDO, José Henrique Cunha. Doenças crônicas não transmissíveis e suas implicações na vida de idosos dependentes. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 26, p. 77–88, 2021.

FONTINELE, Sandra Léa; DUQUE, Eduardo Jorge Gomes Costa. A relação entre a prevalência de doenças crônicas não transmissíveis e o perfil sociodemográfico em pessoas idosas. [s.l.]: Dykinson, 2021.

FURLANETTO, Denise De Lima Costa *et al.* Satisfação do usuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acesso oportuno e da visita domiciliar. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 25, n. 5, p. 1851–1863, 2020.

GARCIA, Luan Augusto Alves *et al.* Satisfaction of octogenarians with Primary Health Care services. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, v. 23, n. 1, p. e190235, 2020.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo 2022: número de pessoas com 65 anos ou mais de idade cresceu 57,4% em 12 anos. Agência de Notícias - IBGE. 2022.

MATHIAS, Lygia Maria Da Silva; ALMEIDA, Marianna Vieira Lima; BARBOSA, Lucas Maia Pires. Envelhecimento normal e tomada de decisão: uma revisão sistemática da literatura dos 10 últimos anos. *Journal Archives of Health*, v. 5, n. 3, p. e2183, 2024.

MAYER, Henrique de Lima. Análise da satisfação com atendimento em Unidade Básica de Saúde: um estudo de caso na UBS Maria do Carmo Ramos em Sumé. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão Pública. Universidade Federal de Campina Grande. Sumé - PB. 2023.

MENEZES, Ezilda Maria Peressim Paes de *et al.* A relação enfermeiro-paciente oncológica em uma abordagem holística. *Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente*, v. 10, n. edespenf, p. 11–15, 2020.

PERES, Claudia Da Silva Souza *et al.* Qualidade de vida de idosos em atendimento clínico fonoaudiológico: uma análise quantitativa. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 3, p. e59311326724, 2022. Disponível em:

<<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/26724>>. Acesso em: 10 nov. 2024.

RIBEIRO, Ana Paula Maria *et al.* A importância da implantação do acolhimento na atenção primária à saúde: revisão integrativa. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 11, p. e148111133325, 2022. Disponível em:

<<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/33325>>. Acesso em: 10 out. 2024.

RIEDEL, Emmanuelle Cristianne Brandão *et al.* Perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica de endodontia de uma instituição de

pós-graduação. Revista da ABENO, v. 21, n. 1, p. 1082–1082, 2021. Disponível em: <<https://revabeno.emnuvens.com.br/revabeno/article/view/1082>>. Acesso em: 10 nov. 2024.

RODRIGUES, Andreza Carvalho *et al.* Educação em saúde: fatores de risco e proteção para doenças crônicas não transmissíveis em idosos: Health education: risk and protective factors for chronic diseases in the elderly. Revista FisiSenectus, v. 10, n. 1, p. 73–87, 2022. Disponível em: <<https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/fisisenectus/article/view/7384>>. Acesso em: 10 nov. 2024.

ROLIM, Juliana Lages *et al.* Gestão de doenças crônicas em consultas clínicas: estratégias para melhoria da adesão ao tratamento. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 10, n. 9, p. 311–320, 2024. Disponível em: <<https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/15565>>. Acesso em: 10 ago. 2024.

ROZEIRA, Carlos Henrique Barbosa *et al.* Saúde Integral na Terceira Idade: a contribuição da abordagem holística. Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences, v. 6, n. 7, p. 108–128, 2024.

SANTOS, Cristina Mamédio da Costa; PIMENTA, Cibele Andrucio de Mattos; NOBRE, Moacyr Roberto Cuce. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 15, p. 508–511, 2007.

SILVA, Líliam Barbosa *et al.* Estratos de risco e qualidade do cuidado à pessoa idosa na Atenção Primária à Saúde, Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 27, p. e3166, 2019.

SILVA, Natália Romana Gomes Da *et al.* Satisfação dos cuidadores e dos idosos usuários do Programa Melhor em Casa. Revista de Saúde Pública, v. 56, p. 34, 2022. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/197720>>. Acesso em: 10 set. 2024.

SILVA, Cleidiane Santos; CARDOSO, Mikelly Alves; LINHARES, Euvane Oliveira Sobrinho. Humanização na saúde com ênfase no atendimento ao idoso prestado pelos profissionais de Enfermagem. Revista Saúde Multidisciplinar, v. 7, n. 1, 2020.

TOURINHO, Gilka Freitas. Abordagem biopsicossocial e o espectro de doenças. São Paulo: Editora Dialética, 2021.

VIEIRA, Neiva Francenely Cunha *et al.* Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica. Interface - Comunicação, Saúde, Educação, v. 25, p. e200516, 2021.

VILLAR, Natalia Pimentel Gonçalves *et al.* A importância da relação médico-paciente na abordagem às doenças crônicas não transmissíveis. Revista Eletrônica Acervo Científico, v. 27, p. e7103, 2021.

VITALI, Marieli Mezari *et al.* Job satisfaction and dissatisfaction in primary health care: an integrative review. Texto & Contexto - Enfermagem, v. 29, p. e20180181, 2020.

Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/tce/a/nyKcwFmG9qPJ85Wy5XC9s7G/?lang=en>>. Acesso em:
10 nov. 2024.