



OBJN
Online Brazilian Journal of Nursing

Español

Universidade Federal Fluminense

ESCUELA DE ENFERMERÍA
AURORA DE AFONSO COSTA



Artículos Originales



Percepción de los usuarios sobre el servicio de defensoría pública en la salud: investigación descriptiva

Raquel Costa Rodrigues de Souza¹, Enedina Soares², Carlos Eduardo Marques Cordeiro¹, Nayara Lopes Gomes¹, Estélio Henrique Martins Dantas², Ivanise Arouche Gomes Souza¹

¹Instituto Nacional de Traumatología y Ortopedia

²Universidad Federal del Estado de Rio de Janeiro

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la percepción de los usuarios sobre el servicio de Defensoría Pública en la salud. **Método:** Estudio descriptivo, realizado en una Institución de referencia en Traumatología y Ortopedia, en el Municipio de Rio de Janeiro, en el año 2010. El instrumento utilizado fue validado por medio del proceso de *Face Validity*. **Resultado:** Dentro de los 155 usuarios entrevistados, sólo 97 afirmaron saber lo que era el servicio de defensoría Pública, 60% de ellos citaron que el sector sería para hacer reclamaciones, mientras que la percepción de que era para hacer elogios reunió 42,6% de las opiniones. **Discusión:** El conocimiento de la percepción de los usuarios debe ser valorizado, como parte de los estudios de las relaciones interpersonales, en el ámbito de los servicios de salud y como instrumento de control social. **Conclusión:** Se destaca la Defensoría Pública como un mecanismo inductor de cambios, pues permite la participación de los usuarios por medio de la manifestación de sus expectativas y necesidades, generando indicadores para el proceso de mejoría.

Palabras-clave: Evaluación en Salud; Calidad de los Cuidados de Salud y Defensoría Pública dada a los Pacientes.

INTRODUCCIÓN

Conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por las instituciones de salud es considerado como una importante referencia para el desarrollo de los procesos asistenciales y gerenciales, constituyendo una herramienta de gestión a ser utilizada en el planeamiento y mejoramiento de la calidad de las acciones de salud.

Pesquisas destacan al usuario como pieza integrante y fundamental en los servicios de salud, por eso evaluar sus experiencias con el atendimento propone subsidios de los procesos de gestión, pues posibilita captar sugerencias para un repensar de la práctica de los profesionales de la salud, objetivando la mejoría continúa de los servicios^(1,2).

La adopción de nuevas prácticas direccionadas a los usuarios carece de la incorporación de tecnologías leves que se materialicen en prácticas relacionales. En ese sentido, escuchar las necesidades de los usuarios permite la ampliación de la capacidad de atendimento y potencializa las intervenciones dirigidas a los problemas reales presentados, lo que se traduce en mayor solubilidad de la asistencia prestada por los profesionales de la salud^(2,3).

Actualmente las instituciones de la salud tienen creado espacios en sus estructuras organizacionales con el objetivo de dar voz a los consumidores de sus servicios y, con las nuevas tendencias, buscan cada vez más una mejoría de la calidad en el atendimento, queriendo, de ese modo, optimizar los servicios prestados. La creación de una Defensoría Pública surge como una propuesta que visa elevar la calidad del atendimento lo que requiere la participación y el control social⁽²⁾.

La Defensoría Pública es un canal de comunicación que promueve la ciudadanía y estimula la participación social viabilizando la ampliación del espacio necesario para el pleno ejercicio del derecho de evaluación y control de la gestión pública, requisito indispensable para la práctica de la democracia.

Las Defensorías Públicas hospitalarias son canales que conducen al involucramiento y a la disciplina de usuarios y de trabajadores en la salud y pueden democratizar las relaciones institucionales. Convirtiéndose en una herramienta para la mejoría de los servicios, pues

favorecen el mejoramiento de las actividades de la organización, debido a su función de acompañar el flujo de las solicitudes presentadas por los usuarios en busca de solución de problemas. Por eso, en el análisis de las informaciones obtenidas, es posible identificar las áreas que necesitan de mayor atención, definiéndose la planificación de cambios en la asistencia ofrecida con base en lo expuesto por los usuarios⁽²⁾.

La participación de los usuarios es lo que genera el retorno para la evaluación y se convierte, por tanto, en una modalidad institucional para verificar sus fallas, indicando problemas estructurales y de funcionamiento que necesitan de revisión en sus procesos, propiciando una mejoría de la calidad del atendimento en esas instituciones. El movimiento por la calidad en los servicios de salud es hoy una obligación incorporada a la gestión con el fin de asegurar la asistencia libre de riesgos a los usuarios⁽³⁾.

La Defensoría Pública en la salud es un instrumento de evaluación, que posibilita a los gerentes revisar sus metas y satisfacer las expectativas de los usuarios, a medida en que busca comprender los factores que influyen en la calidad de los servicios ofrecidos. Además de poseer un papel significativo en la interacción entre el prestador y el usuario del servicio⁽²⁾.

La Defensoría Pública estimula el proceso de participación popular a través del diálogo y del acceso a las informaciones, ampliando el ejercicio de la ciudadanía, cambiando el foco de la Administración Pública para la acogida al ciudadano y sirviendo como instrumento para perfeccionar el servicio público.

En esa perspectiva, considerar la percepción del usuario sobre el servicio de Defensoría Pública es un importante aparato para la reorganización de las acciones de salud. Evaluar las impresiones y opiniones relacionadas al atendimento, con base en los datos obtenidos en registros de la Defensoría Pública, es un nuevo estilo de gerenciar la calidad.

Delante de lo expuesto, el objetivo es evaluar la percepción de los usuarios sobre el servicio de Defensoría Pública en la salud y describir sus características.

METODO

Se trata de un estudio descriptivo⁽⁴⁾ con un abordaje cuantitativo, realizado en una institución de referencia nacional para el tratamiento de enfermedades en Traumatología y Ortopedia, localizada en el Municipio de Rio de Janeiro.

Para la población del estudio fueron considerados todos los pacientes atendidos en el ambulatorio e internados en las enfermerías de adultos jóvenes, durante el período de enero a febrero de 2010.

Partiendo del universo descrito, se seleccionaron los pacientes que atendían a los siguientes criterios de inclusión: edad igual o superior a 18 años; demostrar condiciones físicas y cognitivas para comprender y responder el instrumento. Conformando un grupo de muestra de 155 integrantes.

Todos los participantes del estudio firmaron el Término de Consentimiento Libre y Esclarecido, conteniendo el objetivo do estudio, los procedimientos de evaluación y el carácter de voluntariedad de la participación. El estudio tuvo su proyecto de pesquisa sometido al Comité de Ética en Pesquisa de la institución en estudio, habiendo el mismo sido aprobado mediante el Protocolo nº 0033.0.305.000-09.

Se utilizó como instrumento un cuestionario semiestructurado que fue sometido a la evaluación del contenido por medio del proceso de *Face Validity*, visando asegurar su comprensión, identificar sus posibles fallas y realizar su reformulación. Fue revisado por cinco doctores con notorio conocimiento en el área de Administración. En la primera etapa de evaluación éste, sufrió seis modificaciones, siendo aprobado por unanimidad, en la segunda etapa⁽⁵⁾.

Los datos fueron almacenados en planillas electrónicas del programa Excel y el tratamiento de esos datos realizado segundo la estadística descriptiva.

Para verificar la asociación de las características en estudio con relación al conocimiento de la Defensoría Pública se utilizó el test Qui-Cuadrado de Pearson para todas las variables, con excepción de la edad que, por tratarse de una variable cuantitativa, se aplicó el test de comparación de medias.

RESULTADOS

La Tabla 1 presenta la caracterización de la muestra en estudio estableciendo el perfil de los entrevistados en cuanto a las variables: sexo, rango de edad, escolaridad y el tipo de atención del usuario por la institución de salud.

Tabla 1: Perfil de la muestra

Perfil de la muestra	No.	%
1. Sexo		
Masculino	71	45,8
Femenino	84	54,2
2. Rango etario		
18 a 30 años	21	13,5
31 a 45 años	44	28,4
46 a 59 años	56	36,1
60 años o más	34	21,9
3. Escolaridad		
1º grado incompleto	68	43,9
1º grado completo	22	14,2
2º grado incompleto	22	14,2
2º grado completo	34	21,9
Superior incompleto	7	4,5
Superior completo	2	1,3
4. Tipo de atención		
Ambulatorio	87	56,1
Ingreso	68	43,9
TOTAL	155	100%

La muestra seleccionada incluyó 54,2% mujeres y 45,8% hombres. El rango etario predominante fue de 46 a 59 años, referente a 36,1% de los entrevistados. Con relación al grado de escolaridad más de la mitad de la muestra (58,1%) poseía hasta 1º grado completo. Dentro os entrevistados 56,1% fueron abordados durante atendimento en el ambulatorio, mientras que los demás se encontraban internados en las áreas de internación, clasificadas en: ARIN1, ARIN3 y ARIN4.

Dentro de los 68 pacientes internados ocho (11,8%) se localizaban en la ARIN1; 31 (45,6%), en la ARIN3 y los demás, en la ARIN4. Con relación a la presencia de acompañante en la internación 42,6% afirmaron poseer acompañante, mientras que los demás (57,3%) no estaban acompañados.

La Tabla 2 presenta la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios de Defensoría Pública y las posibilidades de utilización de este servicio por el usuario de la salud.

Tabla 2: Percepción de los usuarios en cuanto a los servicios de Defensoría Pública.

Percepción investigada	No.	%
1. Sabe lo que es servicio de Defensoría Pública (Para qué sirve / como funciona)		
Si	97	62,6
No	58	37,4
2. Imaginación en cuanto al servicio de Defensoría Pública		
Es un sector para hacer reclamaciones	93	60
Es un sector para pedir informaciones	84	54,2
Es un sector para dar sugerencias	73	47,1
Es un sector para hacer elogios	66	42,6
Es un sector para hacer denuncias	71	45,8
3. Lo que lleva a utilizar el servicio de Defensoría Pública		
Insatisfacción con el tratamiento recibido	88	56,8
Información al respecto de su tratamiento	82	52,9
Reclamar de algo errado	93	60
Sugerencias de mejoría	64	41,3
Denunciar algo grave que atente a la calidad del servicio prestado	59	38,1
Elogiar el servicio	55	35,5
TOTAL	155	100%

Dentro de los 155 usuarios entrevistados sólo el 97 afirmó saber lo que es el servicio de Defensoría Pública y expresaron sus opiniones. Cabe destacar que sólo respondieron a los incisos 2 y 3. De la percepción investigada los pacientes que declararon conocer el servicio de Defensoría Pública. Era permitido a los mismos expresar más de una respuesta en los incisos antes mencionados. Por ese motivo la suma de las respuestas no irá a igualar con la muestra entrevistada.

Dentro de los conocedores del servicio de Defensoría Pública, muchos (60% de ellos) citaron que el sector sería para hacer reclamaciones. Ya la percepción de que es posible hacer elogios es un poco más baja, teniendo en cuenta que apenas 42,6% de los conocedores asociaron el recibimiento de elogios como un servicio de la Defensoría Pública. La mayor parte de los conocedores de la Defensoría Pública busca el servicio

para reclamar de alguna falla o por insatisfacción por el tratamiento recibido, conforme a los resultados en la Tabla 2.

En la Tabla 3 están expuestos los resultados de la relación de las variables de caracterización de los sujetos y sus percepciones en cuanto al servicio de Defensoría Pública.

Tabla 3: Asociación entre caracterización de los sujetos y conocimiento de la Defensoría Pública

Características testadas	Estadística de test	P-valor
Escolaridad	30,8	0
Sexo	3,44	0,064
Edad	-2,415	0,017
Tipo de atención	1,41	0,234

De acuerdo con los resultados obtenidos en la muestra en estudio, el sexo y el tipo de atención no poseen asociación con el hecho del sujeto conocer el servicio de Defensoría Pública. Ya la escolaridad se presentó relacionada significativamente al conocimiento de la Defensoría Pública por parte de los sujetos. Aparentemente, mientras más bajo el grado de escolaridad, menor es el conocimiento respecto al servicio de Defensoría Pública. En el caso de la edad, se verificó que la media de edad de los conocedores del servicio de Defensoría Pública (46 años) es significativamente menor que la de los no conocedores (52 años).

DISCUSIÓN

Es un hecho que el conocimiento de la percepción del usuario debe ser valorizado como parte de los estudios de las relaciones interpersonales en el ámbito de los servicios de salud y como instrumento de control social. Muchos estudiosos la incluyen como uno de los componentes de la evaluación del sistema, propiciando al usuario la oportunidad de opinar sobre las políticas de salud. Se sabe que "las prácticas de salud se convierten en

objeto de estudio cuando se objetiva conocer de forma más profunda, la óptica de los usuarios sobre cómo ocurre el cuidado en lo cotidiano”⁽⁶⁾.

Fue posible identificar que la percepción de los usuarios de la salud, referente al servicio de Defensoría Pública, en su gran mayoría, se resume a la idea de que es un sector destinado a recibir las quejas. Y que la mayor parte de los concedores de la Defensoría Pública buscan el servicio para reclamar de alguna falla o por insatisfacción por el tratamiento recibido, pues creen que su manifestación irá a causar transformaciones de conductas.

De hecho, la función de la Defensoría Pública es actuar como herramienta de apoyo gerencial, siendo de su competencia el análisis de las manifestaciones y la elaboración de los informes gerenciales y producción de datos. Las reclamaciones son informaciones relevantes que necesitan ser agrupadas y organizadas, buscando dar significado a los datos y volverlos útiles para la toma de decisiones⁽²⁾.

Estos hallazgos posibilitan implementar cambios en la práctica y sugerir acciones para la mejoría de los servicios prestados a través de la evaluación sistemática de la satisfacción de los usuarios. Estudiosos entienden que el proceso de evaluación de la calidad enfocado en el paciente constituye una estrategia eficiente porque busca atender sus necesidades, en la medida en que utiliza esos datos para practicar nuevos métodos de trabajo que se adapten a los servicios y resulten en atenciones humanizadas y con calidad^(2, 7).

Se entiende que construir un sistema complejo de cuidados, basado en las interacciones y dinámicas que contemplen la sensibilidad y el involucramiento social, requiere de un movimiento dinámico y de influencia mutua que promueva un proceso dialógico y reflexivo por parte de los involucrados^(8, 9).

La Defensoría Pública es un canal interlocutor que facilita el diálogo entre los usuarios y los servicios de salud, garantizando los principios de la ética, de la eficiencia y de la transparencia en sus relaciones. Es un órgano que actúa en defensa del consumidor, facilitando la circulación de informaciones y aumentando la consciencia de la población en cuanto al ejercicio de sus derechos junto a la Administración Pública⁽²⁾.

La Defensoría Pública en salud funciona como un mecanismo de participación y control social, como instrumento de evaluación y mejoría del patrón de prestación de los servicios, permitiendo mayor transparencia en la Administración Pública. A través de la utilización de ese canal el ciudadano gana voz activa, pues sus críticas, denuncias o sugerencias son acogidas, contribuyendo a la corrección y ajustes de los servicios públicos.

El involucramiento social promueve un proceso dinámico y eso se hace necesario para que podamos entender las carencias de la salud de los sujetos considerando su comprensión del mundo y los conocimientos acumulados a lo largo de sus vidas, respetando sus experiencias con el proceso salud/enfermedad. Se trata de reconocer que existen diferentes saberes que están en constante construcción y necesitan ser revisados, contextualizados, confrontados y aproximados a otros saberes para que se transformen en conocimientos útiles y aplicables a la práctica^(7,9).

Se demuestra que los hallazgos del presente estudio pueden contribuir para la comprensión de los factores que influyen en la visión de los usuarios en cuanto a los diversos campos de atención en la salud y pueden ser utilizados como un recurso para la evaluación de la atención prestada. La literatura apunta que el perfeccionamiento de las prácticas de cuidado a la salud exige una visión diferenciada de las organizaciones de la salud. Y, para eso, "demanda reconocer las prácticas internas actuales, traer a la luz deficiencias, problemas poco perceptibles y perseguir acciones en un plano de mejoría", lo que potencializa la construcción y desarrollo de mejores prácticas en salud⁽¹⁰⁾.

Los datos de este estudio apuntaron que características de los sujetos como el sexo y el tipo de atención no influyen en las respuestas. No en tanto, el nivel de escolaridad y la edad de los participantes ejercieron influencias en la percepción de que es el servicio de Defensoría Pública. Se percibe que, cuanto más instruido está el sujeto, más esclarecido él es su percepción acerca de los servicios de salud. Ya, en relación a la edad, los sujetos más jóvenes demostraron mayor conocimiento del asunto. Lo que está en consonancia con otros estudios^(2,7), cuando relatan que el servicio de Defensoría Pública no es suficientemente conocido por la mayoría de las personas. La participación de los usuarios

en la utilización de ese sector ha sido muy poca. Su definición formal, en ocasiones, es comprendida de forma inexacta y con finalidad poco explícita.

Se sabe que, a medida que la sociedad ha comprendido la finalidad real del servicio de Defensoría Pública utiliza ese espacio con mayor frecuencia. La Defensoría Pública surge en el momento actual visando establecer un vínculo entre consumidor y la institución de la salud.

CONCLUSIÓN

El nuevo modelo de Administración Pública de la salud se fundamenta en el involucramiento y la participación social de los usuarios del servicio. La Defensoría Pública constituye una herramienta de gestión, que promueve el control social, pues favorece la evaluación y la planificación de las actividades de la organización de acuerdo con el punto de vista de los usuarios.

Este estudio posibilitó conocer la percepción de los usuarios acerca del servicio de Defensoría Pública hospitalaria. De acuerdo con los resultados, se percibe que el servicio es conocido como un local para realizar quejas y reclamaciones, y eso se justifica por la expectativa del usuario de utilizarlo como mecanismo inductor de cambios en la Administración Pública.

Se destaca la importancia de la participación de los usuarios a través de la manifestación de sus expectativas y necesidades, como la utilización de estos indicadores para el proceso de mejoría continua. Se entiende que evaluar la atención prestada incluye apurar los puntos críticos del sistema a fin de sanar los problemas encontrados, a través de la revisión sistemática de los procesos asistenciales.

Este estudio posibilitó conocer algunas características socio-demográficas de los entrevistados y observar que las variables grado escolar y edad fueron factores que influenciaron la percepción de los usuarios al respecto del servicio de la Defensoría Pública, en cuanto que el sexo y el tiempo de permanencia en la unidad no influenciaron en esta evaluación.

En el contexto político actual se destaca la Defensoría Pública como un espacio estratégico e innovador, debiendo inducir cambios y mejoras en la institución, promover la ciudadanía y estimular la participación social.

Aunque la limitación del estudio sea no permitir generalizar sus hallazgos más allá de la unidad pesquisada, la divulgación de investigaciones de esta naturaleza constituye una importante contribución, relativa al proceso de evaluación en la salud, una vez que dan visibilidad política a los usuarios de los servicios.

CITAS

1. Melleiro MM, Tronchin DMR. Percepção de acompanhantes-usuários e enfermeiros sobre qualidade assistencial em Unidades Pediátricas. *Acta Paul Enferm.* 2010; 23(5): 646-51.
2. Souza RCR. A ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem [Dissertação]. Rio de Janeiro: UNIRIO; 2010.
3. D'Innocenzo M, Adami NP, Cunha ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. *Rev bras enferm.* 2006; 59(1): 84-8.
4. Thomas JR, Nelson JK, Silverman. Métodos de Pesquisa em Atividade Física. 5ª ed. Porto Alegre: Artmed; 2007.
5. Lima DVM. Desenhos de pesquisa: uma contribuição ao autor. *Online braz j nurs [serial in the internet]*. 2011 [cited 2012 may 24]; 10(2). Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3648>
6. Machineski G, Lima M, Bonilha A, Schneider J. The users' perception in relation to health practices: a literary analysis. *Online braz j nurs [serial in the internet]*. 2009 [cited 2011 apr 2011]; 8(2). Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/2272>
7. Lopes JL, Cardoso MLAP, Alves VLS e D'innocenzo M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paul Enferm.* 2009; 22(2): 136-41.
8. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Rev esc enferm USP.* 2010; 44(1): 147-53.
9. Lima MADS, Ramos DD, Rosa RB, Nauderer TM, Davis R. Acesso e acolhimento em unidades de saúde na visão dos usuários. *Acta Paul Enferm.* 2007; 20(1): 12-7.
10. Erdmann AL, Mello ALSF, Andrade SR, Drago LC. Organization of care practices in the health network. *Online braz j nurs [serial in the internet]*. 2011 [cited 2011 apr 18]; 10(1). Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/j.1676-4285.2011.3220.1>

Raquel Costa Rodrigues de Souza: Colecta de datos; Revisión de literatura; Análisis de los datos; Organización del artículo de acuerdo con las reglas del periódico. **Enedina Soares:** Revisión de literatura y Organización del artículo de acuerdo con las reglas del periódico. **Carlos Eduardo Marques Cordeiro:** Colecta de datos y Análisis de los datos. **Nayara Lopes Gomes:** Análisis de los datos y revisión estadística. **Ivanise Arouche Gomes Souza:** Colecta de datos y Revisión de literatura. **Estélio Henrique Martins Dantas:** Revisión de literatura y Organización del artículo de acuerdo con las reglas del periódico.

Recibido: 10/10/2011
Aprobado: 17/07/2012