

## Acesso aos medicamentos: nível de satisfação dos indivíduos na Região Metropolitana de Belo Horizonte – MG

Marina Morgado Garcia, Mariana Michel Barbosa, Augusto Afonso Guerra Junior, Juliana Alvares, Francisco Acúrcio, Edna Afonso Reis,

Faculdade de Farmácia – Universidade Federal de Minas Gerais

**Introdução:** A avaliação de serviços de saúde é compreendida como fator qualificador de gestão e tem papel fundamental como indicador de melhorias. A satisfação é entendida como a percepção do usuário, e quando utilizada para ponderar o acesso aos medicamentos, pode ser considerada um componente da avaliação da qualidade dos serviços, representando uma importante ferramenta de estratégias de gestão pública. **Objetivo:** avaliar a satisfação dos usuários em relação ao acesso aos medicamentos, na região metropolitana de Belo Horizonte, nas suas 5 dimensões: disponibilidade, acessibilidade geográfica, adequação, capacidade aquisitiva e aceitabilidade. **Metodologia:** Foi realizado estudo epidemiológico descritivo do tipo inquérito. O questionário foi aplicado em locais de ampla circulação com distintos públicos na região metropolitana de Belo Horizonte. A coleta de dados foi realizada com consumidores, com 18 ou mais anos, que utilizavam serviços privados e/ou públicos de saúde. Para mensurar a satisfação em relação às dimensões de acesso, foi utilizada a escala de Likert. **Resultados e Discussão:** Foram entrevistados 580 indivíduos, dos quais pouco mais da metade tinha plano de saúde e relatavam utilizar exclusivamente os serviços privados. Com uma diferença estatisticamente significativa, um maior número de usuários que acessavam exclusivamente o serviço público estavam insatisfeitos ou muito insatisfeitos quando comparados aos usuários que utilizavam exclusivamente o setor privado, em relação a todas as dimensões de acesso a medicamentos: disponibilidade (31,4% versus 14,9%), acomodação (22,9% versus 9,09%) e acessibilidade geográfica (17,2% versus 10,0%), capacidade aquisitiva (31,5% versus 20,91%) e aceitabilidade (11,4% versus 8,79%), respectivamente. **Considerações finais:** Os resultados revelam que os indivíduos que acessam exclusivamente os serviços públicos, estão em sua maioria mais insatisfeitos que os indivíduos que acessam exclusivamente os serviços privados. Além disso, os dados indicam o nível mediano de satisfação em relação as diferentes dimensões que constituem acesso a medicamentos.