

## **Avaliação da satisfação de familiares de pacientes psiquiátricos de um serviço comunitário de saúde mental de Betim-MG**

Marina da Silva Assis<sup>1</sup>; Kênia Izabel David Silva de Resende<sup>2</sup>; Manuel Deusdeti Júnior<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departamento de Psicologia, *Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais Campus Betim, Rua do Rosário, 1081, Bairro Angola, Betim, Minas Gerais, CEP32604-115, [marinaassis22@hotmail.com](mailto:marinaassis22@hotmail.com).* - <sup>2</sup>Departamento de Psicologia, Centro Universitário de Lavras, Rua Padre José Poggel, 506, Centenário, Lavras, Minas Gerais, CEP37200-000.

**Palavras-chave:** saúde mental; avaliação; satisfação; familiares.

**Keywords:** mental health; evaluation; satisfaction; family.

**Introdução:** A avaliação dos serviços de saúde mental é considerada como um instrumento fundamental para monitorar o funcionamento dos serviços, acompanhar seu desenvolvimento e garantir a qualidade da assistência em saúde. Organismos internacionais como a OMS têm preconizado a importância da avaliação das percepções, expectativas e da satisfação dos usuários e dos trabalhadores dos serviços de saúde. **Objetivos:** Conhecer as perspectivas, opiniões e a satisfação dos familiares de pacientes psiquiátricos de um serviço de saúde mental público de grande porte do município de Betim, MG. **Metodologia:** Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa. Foram realizadas entrevistas individuais com 84 familiares que aceitaram participar da pesquisa mediante os itens do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram aplicados questionários para a caracterização sócio demográfica da amostra e para a avaliação da satisfação dos familiares em relação à qualidade do atendimento prestado pelo serviço. **Resultados:** A maior parte dos familiares eram mulheres (73,8%), casadas (57,1%), com grau de parentesco de mães dos pacientes (41,7%) e que possuíam o ensino fundamental incompleto (46,4%). Quanto à satisfação, 89,2% dos entrevistados estavam satisfeitos com os técnicos de referência do caso, 89,3% estavam satisfeito sem relação às medidas tomadas pelo serviço para assegurar a privacidade e confidencialidade no tratamento, 85,7% se declararam satisfeitos com os cuidados que seus parentes receberam e 90,5% demonstraram satisfação com os resultados do tratamento do seu parente no serviço. **Discussão:** O estágio em pesquisa proporcionou o desenvolvimento do conhecimento acadêmico e da compreensão da relevância dos serviços de saúde mental para a comunidade. Acolher a família no serviço de saúde mental produz resultados que ultrapassam os muros institucionais. **Conclusão:** Um atendimento de saúde mental de qualidade é importante para a satisfação dos familiares o que influencia positivamente o tratamento dos pacientes proporcionando melhor qualidade de vida para ambos.