

ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ENVOLVIDOS

Poliana Fonseca Tormen¹, Thalita Saraiva Sant'ana², Eliangela Saraiva Oliveira Pinto³

Resumo: *Foi realizado um estudo de caráter descritivo para analisar a satisfação do usuário quanto ao trabalho de uma unidade de ESF do município de Viçosa, MG. Para atender as perspectivas deste estudo, os integrantes que participaram da pesquisa foram os usuários cadastrados na ESF com a idade superior a 18 anos, de ambos os sexos e moradores residentes na área de abrangência há mais de um ano. Concluiu-se que existe certo grau de satisfação dos usuários da ESF desse município estudado, havendo uma associação de destaque desse contentamento com as variáveis: tempo de duração das consultas médica e de enfermagem, relação profissional de saúde-usuário e horário de funcionamento do serviço.*

Palavras-chave: *Estratégia saúde da família; satisfação dos usuários; e atenção básica.*

Introdução

Uma das principais iniciativas do SUS é a implementação da Estratégia Saúde da Família (ESF), sendo parte de um processo da reforma do setor da saúde (SANTOS et al. 2010). A ESF representa uma proposta de mudança do processo de trabalho na atenção básica no Brasil, sendo seu enfoque centrado na família, com o objetivo de qualificar a assistência da saúde da população com base nos princípios do SUS, adotando ações de promoção, proteção à saúde, prevenção de agravos, diagnósticos, tratamento, reabilitação e redução de agravos (NECKEL et al. 2007; GARCIA, 2010).

¹Graduanda do Curso de Enfermagem – FACISA/UNIVIÇOSA. E-mail: polianaftormen@yahoo.com.br.

²Graduanda do Curso de Enfermagem – FACISA/UNIVIÇOSA. E-mail: thalita_29_saraiva@hotmail.com.

³Professora do Curso de Enfermagem – FACISA/UNIVIÇOSA. E-mail: eliangela@univicosa.com.br.

A ESF apresenta como diretrizes a adstrição da população, o território delimitado, o enfoque familiar, a participação, o controle social do serviço prestado, a intersetorialidade, a intervenção nos fatores de risco à família e a humanização das práticas assistenciais por meio da equipe multiprofissional, composta por no mínimo com um médico generalista, enfermeiro, técnico em enfermagem, agente comunitário de saúde, podendo acrescentar profissionais da saúde bucal (BRASIL 2012; DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA-DAB 2013).

Para o planejamento e o desenvolvimento dos objetivos dessa estratégia, tornou-se importante saber como a população adscrita entende sobre a ESF, bem como sobre o atendimento oferecido, o funcionamento das atividades e as práticas de saúde que são oferecidas. Essa perspectiva de avaliação por parte da população ofereceu dados para avaliar os serviços de saúde prestados pela equipe e permitiu melhorias de adequação do serviço (MEHIBERG, et al. 2012).

Diante dessa realidade e também de relatos e observações vivenciados no cotidiano das práticas de saúde durante o estágio em unidades básicas de saúde, propôs-se como objetivo desta pesquisa identificar a satisfação dos usuários cadastrados e assistidos pelas ESFs da área de abrangência do município de Viçosa, MG.

Material e Métodos

Foi realizado um estudo de caráter descritivo para analisar a satisfação do usuário quanto ao trabalho de uma unidade de ESF do município de Viçosa, MG. Para atender as perspectivas deste estudo, os integrantes que participaram da pesquisa foram os usuários cadastrados na ESF, com a idade superior a 18 anos, de ambos os sexos e moradores residentes na área de abrangência há mais de um ano, considerando-se todas as microáreas. Esses participantes receberam orientações sobre a pesquisa e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

Como instrumento de coleta de dados, foi aplicado um questionário durante o período de abril a maio de 2014 aos participantes da pesquisa, conforme cálculo amostral proposto por Barbetta (2007), para representar

fidedignidade de 90% da amostra em relação à população avaliada, sendo essa composta por 97 indivíduos.

Após a aplicação dos questionários, os dados foram digitados em um banco de dados no programa *Excel* e posteriormente procederam-se as análises estatísticas, possibilitando concretizar as devidas avaliações acerca do objetivo da pesquisa.

Cabe ressaltar que durante o desenvolvimento da pesquisa foram consideradas e atendidas as diretrizes da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), que normatiza as pesquisas envolvendo seres humanos, que se iniciou depois da aprovação do Comitê de Ética da Univiçosa, sob número de protocolo 003-2014.

Resultados e Discussão

Dos 96 indivíduos entrevistados, 62,5% eram do sexo feminino; e 37,5%, do masculino. A faixa etária predominante foi composta por indivíduos entre 27 e 37 anos (25%) e 37 e 47 (26,04%). Com base na escolaridade, verificou-se que 11,46% não sabiam ler ou escrever; 44,79% eram alfabetizados; 23,96% possuíam o ensino fundamental; 16,67%, ensino médio; e 3,13%, ensino superior. Em relação ao número predominante de pessoas que compõem a família, três pessoas corresponderam a 35,42% e quatro a 28,13%. Em relação à avaliação da infraestrutura da UFS, verificou-se que a classificação predominante referente à aparência física da unidade é boa (45,83%) e regular (35,42%). A qualidade dos equipamentos utilizados pela equipe, de modo geral, foi analisada como bom (41,67%) e regular (38,5%). Quanto à disponibilidade de medicamentos, 27,08% registraram como boa; 43,75%, como regular; 14,58%, como ruim; e 13,54%, como péssimo. Avaliou-se a disponibilidade de coleta de exames como boa (28,13%), regular (47,92%) e ruim (18,75%). Quanto à disponibilidade de procedimentos gerais, os usuários ponderaram como bom (30,21%), regular (50%) e ruim (16,67%). É possível afirmar que os entrevistados estão satisfeitos com a infraestrutura da unidade em relação à aparência física e aos equipamentos utilizados; no entanto, estão insatisfeitos com as disponibilidades de medicação, a coleta de exame e os procedimentos gerais.

Quanto à acessibilidade, notou-se que os usuários estão satisfeitos, pois sobre o tempo de espera para o atendimento predominou a avaliação boa (40,63%) e regular (29,17%). O tempo gasto na consulta médica foi avaliado como excelente (25%) e bom (57,29%). Já para a de enfermagem foi excelente (19,79%) e bom (63,54%). Sobre o horário de funcionamento, 20% avaliaram como excelente e 70% como bom. Quanto à distância da unidade à casa do entrevistado, 20,8% apresentaram como excelente e 49% como bom. Apenas quanto ao acesso à consulta agendada que foi apreciada como regular (39,58%) e bom (35,42%). De modo geral, a população de usuários da Estratégia Saúde da Família está satisfeita com o acesso disponibilizado por essa equipe.

Ao analisar a relação dos usuários com a equipe de saúde, observou-se que esses estão satisfeitos, pois afirmaram que 95% dos profissionais que atuam na UFS os recebem com respeito. O atendimento da recepção foi apontado como excelente por 99% deles, assim como o da enfermagem. Para os entrevistados, a assistência médica está excelente (22,6%) e bom (67%), e o trabalho do ACS está excelente (9%) e bom (71%).

Corroborando esses resultados, cita-se o trabalho de Cotta *et. al* (2005), pois os usuários da Saúde da Família também apresentaram-se satisfeitos com serviços médicos e do ACS.

Ainda em resposta à satisfação desses usuários com o desenvolvimento do trabalho da equipe Saúde Família avaliada, cabe ressaltar que 72% deles recomendariam o serviço para um amigo e afirmaram que o atendimento prestado resolve o problema apresentado pelo cliente em 59% das situações e 36%, parcialmente.

Quanto à resolução dos problemas resolvidos, Garcia (2010) apresentou resultados similares a esses, pois também analisaram a satisfação de usuários da ESF e esses apresentaram respostas positivas em relação à resolução dos problemas evidenciados pelos usuários. Percebeu-se que, de modo geral, a ESF é valorizada pela população e vem conquistando avanços significativos na atenção básica, mesmo ainda sendo necessário melhorar em alguns aspectos.

Conclusões

Concluiu-se que existe certo grau de satisfação dos usuários da ESF no município estudado, havendo uma associação de destaque dessa satisfação com as variáveis: tempo de duração das consultas médica e de enfermagem, relação profissional de saúde-usuário, horário de funcionamento do serviço, aparência física e qualidade dos equipamentos utilizados pela equipe, bem como demanda resolvida ou parcialmente resolvida pela equipe.

Referências Bibliográficas

BRASIL. M.S. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica**/Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica- Brasília: Ministério da Saúde 2012.110p.

COTTA, R.M.M. et. al; A Satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. **Scientia Medica**, Porto Alegre: PUCRS, v. 15, n. 4, out./dez. 2005.

DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA-DAB. Disponível em: [\(b\) Acesso em Dezembro de 2013.](http://dab.saude.gov.br/dab/historico_cobertura_sf/historico_cobertura_sf_relatorio.php)

MEHLBERG, F. A. F.; VIRGINE, E. O; LIBA, M. G. MEHLBERG, D. BENITO, L.A.O; SILVA, I.C.R. Fatores de satisfação dos usuários do Programa Saúde da Família. **Acta de Ciência e Saúde.** Número 01. Volume 01, 2012.

NECKEL, G.L.; SEEMANN, G.; EIDT, H.B.; RABUSKE, M.M.; CREPALDI, M.A. Desafios para ação interdisciplinar na atenção básica: implicações relativas à composições das equipes de saúde da família. **Ciência & Saúde.** V.14 (Supl.1): 1463-1472, 2009.

GARCIA, F.A. **Efetividade do Programa Saúde da Família: Percepções do público envolvido, Viçosa/MG.** Viçosa-MG. 2010. Programa de Pós graduação em economia doméstica. Universidade Federal de Viçosa.

SANTOS, R.M.; RIBEIRO,L.C.C.; Percepção do usuário da Estratégia Saúde da Família sobre a função do enfermeiro. **Cogitare Enferm.**; v.15 n. 4: 709-15, 2010.

Como citar este trabalho:

TORMEN, P. F.; SANT'ANA T. S.; OLIVEIRA PINTO, E. S.. Estratégia Saúde da Família: satisfação dos usuários envolvidos. In: VI SIMPÓSIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE, 6, 2014, Viçosa. **Anais...** Viçosa: FACISA, Outubro, 2014.