

ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA

BANDEIRA, Luzia Gomes de¹
CUNHA, Rayssa Franciele da²
SOUZA, Najla Maria Carvalho de³
PEDROSA, Sheila Mara⁴

Resumo

INTRODUÇÃO: A Estratégia de Saúde da Família é a porta de entrada do usuário ao Sistema Único de Saúde. Na ESF são realizadas ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e comunidade. Assim em 2017 o Ministério da Saúde reformula a Política Nacional de Atenção Básica – PNAB para ofertar um atendimento de qualidade a sua população adscrita. **OBJETIVO:** Descrever a satisfação do usuário mediante a assistência prestada em unidades da ESF em um município do Estado de Goiás. **MÉTODO:** Estudo descritivo de abordagem qualitativa. Amostra composta por 30 participantes, recrutados de forma aleatória. A coleta de dados foi realizada nos meses de junho e julho/2017, através da entrevista semiestruturada, que foram posteriormente transcritas e analisadas pela técnica de Análise de Conteúdo de Bardin. **RESULTADO:** A faixa etária variou entre 18 a 73 anos. O tempo de utilização da ESF foi de 2 a 16 anos. Originou-se duas categorias centrais: “Realidade estrutural da ESF” e “Expectativa e satisfação do usuário da ESF em relação à equipe multiprofissional”. A “Realidade estrutural da ESF” foi dividida em duas subcategorias: “Estrutura física, equipamentos e mobiliários” e “Acesso: barreira geográfica e organizacional”. Sobre a estrutura física os participantes afirmaram que é adequada, mas se queixaram quanto a: falta de cobertura na portaria para abrigo do sol e chuva, reformas do teto e precariedade das paredes. Sobre aparelhagem pontuaram a falta de fitas de HGT e toner, instrumentos estragados como a balanças, aparelho de PA e computadores. Quanto aos mobiliários: cadeiras escassas, quebradas e enferrujadas. Referente ao “acesso: barreiras organizacionais e geográficas, na barreira geográfica, as dificuldades foram a distância da residência até a unidade, em alguns pontos não há linhas de ônibus e na barreira organizacional apontaram: dificuldade de agendar consultas, vagas insuficientes para exames, sistema off-line, falta de profissionais. A categoria “Expectativa e satisfação do usuário da ESF em relação à equipe multiprofissional” foi dividida em três subcategorias: “Equipe e relacionamento Interpessoal”, “Prevenção e Promoção de Saúde” e “Expectativa de melhorias”. Profissionais que mais solucionaram os problemas: enfermeiros e técnicos de enfermagem e em menor escala as secretárias, agentes de saúde e o médico. Quando não solucionam os problemas a equipe oferece orientação e realiza a referência para atendimentos em outros locais. O relacionamento interpessoal com a equipe foi classificado como muito bom, destacando a educação, a disponibilidade e a cordialidade, sobretudo com as enfermeiras. As atividades de prevenção e promoção à saúde realizadas na ESF são: caminhadas, dia do homem, pesagem das crianças, ginástica, hiperdia e dia da gestante, mas, não há adesão por parte dos participantes. As expectativas para melhorias foram: que não falte medicação, luvas, gases e toner para impressão das consultas agendadas e o funcionamento de computadores e

¹ Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: luziagmorais@hotmail.com

² Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: rafrancy@gmail.com

³ Mestra em Atenção à Saúde pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Brasil. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: najla.carvalhocunha@hotmail.com.

⁴ Doutora em Ciências da Saúde UFG. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: enfsheila@hotmail.com

balanças. **CONCLUSÃO:** Espera-se que o presente estudo possa fornecer dados para planejamento, implementação de ações e tomadas de decisão no campo da saúde pública visando maior satisfação dos usuários e aumento da qualidade na assistência.

Palavras-chave: Estratégia Saúde da Família. Satisfação de usuários. Enfermagem.

FAMILY HEALTH STRATEGY: ASSESSMENT OF USERS 'SATISFACTION IN QUALITY OF ASSISTANCE

BANDEIRA, Luzia Gomes de Morais³
CUNHA, Rayssa Franciele da⁴
SOUZA, Najla Maria Carvalho de³
PEDROSA, Sheila Mara⁴

Abstract

INTRODUCTION: The Family Health Strategy is the gateway of the user to the Unified Health System. In the FHS, actions are carried out to promote, prevent and recover the health of the individual and the community. Thus in 2017 the Ministry of Health reformulates the National Policy of Basic Attention - PNAB to offer a service of quality to its population attached. **OBJECTIVE:** To describe user satisfaction through care provided in units ESF, in a municipality in the State of Goiás. **METHOD:** Descriptive study of a qualitative approach. Sample composed of 30 participants, randomly recruited. Data collection was performed in June and July / 2017, through the semi-structured interview, which were later transcribed and analyzed by the Bardin Content Analysis technique. **RESULTS:** The age range ranged from 18 to 73 years. The duration of ESF use was 2 to 16 years. Two central categories originated: "Structural Reality of the ESF" and "Expectation and satisfaction of the ESF user in relation to the multiprofessional team". The "Structural Reality of ESF" was divided into two subcategories: "Physical structure, equipment and furniture" and "Access: geographical and organizational barrier". On the physical structure the participants stated that it is adequate, but complained about: lack of coverage at the concierge for shelter from the sun and rain, roof reforms and precariousness of the walls. On equipment they pointed out the lack of HGT tapes and toner, spoiled instruments like scales, PA apparatus and computers. As for the furniture: scarce chairs, broken and rusty. Regarding access: organizational and geographical barriers in the geographical barrier, the difficulties were the distance from the residence to the unit, in some points there are no bus lines and in the organizational barrier pointed out: difficulty to schedule appointments, insufficient vacancies for exams, system off-line, lack of professionals. The category "Expectation and satisfaction of the ESF user in relation to the multiprofessional team" was divided into three subcategories: "Team and Interpersonal Relationship", "Health Promotion and Promotion" and "Expectations for Improvement". Professionals who have solved the most problems: nurses and nursing technicians, and to a lesser extent the secretaries, health agents and the doctor. When they do not solve the problems the team offers guidance and performs the referral for calls in other places. The interpersonal relationship with the team was classified as very good,

¹ Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: luziagmorais@hotmail.com

² Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: rafrancy@gmail.com

³ Mestra em Atenção à Saúde pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Brasil. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: najla.carvalhocunha@hotmail.com.

⁴ Doutora em Ciências da Saúde UFG. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: enfsheila@hotmail.com

highlighting education, availability and cordiality, especially with nurses. The prevention and health promotion activities carried out at the FHS are: hiking, man's day, children's weigh-in, gymnastics, hyperdia and day of the pregnant woman, but there is no adherence on the part of the participants. Expectations for improvements were: no lack of medication, gloves, gauzes and toner to print scheduled appointments and the operation of computers and scales. **CONCLUSION:** The present study is expected to provide data for planning, implementation of actions and decision-making in the field of public health aiming to increase user satisfaction and increase quality of care.

Keywords: Family Health Strategy. User satisfaction. Nursing.