

**SATISFAÇÃO DO USUARIO FRENTE AO ACOLHIMENTO COMO PORTA DE
ENTRADA DA ESTRATEGIA SAUDE DA FAMILIA**

SHEILA DIAS DA SILVA

Título: Satisfação do usuário frente ao acolhimento como porta de entrada para atendimento na Estratégia Saúde da Família.

Introdução :No Brasil, diversos estudos para avaliar o acesso e o acolhimento dos usuários vêm sendo realizados e tem sido apoiado pelo Ministério da Saúde (MS) com o intuito de reorientar as políticas e incentivar os gestores e as equipes a melhorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos cidadãos do território, já que a Atenção Básica é considerada como porta de entrada e a grande articuladora da rede de atenção à saúde (GARUZI et al., 2014; BARBIERI; SANTOS, 2015; LIRA et al., 2018; COUTINHO; GOMIDE et al., 2018; LUCENA et al., 2018).

A Estratégia Saúde da Família (ESF), que tem se destacado como modelo de reorganização da Atenção Primária à Saúde (APS), é considerada um ambiente privilegiado para garantir este acesso e possibilitar o acolhimento ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), pautada em oferecer um serviço de qualidade que satisfaça as suas necessidades de saúde, priorizando o estabelecimento do vínculo, a continuidade do cuidado, a integralidade da atenção, a responsabilização, a humanização, a equidade e a participação social (BRASIL, 2017).

Nesse contexto, o acesso e o acolhimento constituem princípios fundamentais da APS, reconhecidos como instrumentos de mudança no processo de trabalho em saúde. Tais atribuições estão definidas na Política Nacional de Atenção Básica (2017), bem como na Política Nacional de Humanização, que estabelece o acolhimento como um dos processos constitutivos das práticas de produção e promoção da saúde (BRASIL, 2010).

Assim, existe a percepção de que o acesso deve ser analisado por indicadores da repercussão da passagem do usuário pelo sistema de saúde, entre eles a satisfação dos usuários, e o acolhimento como uma ferramenta que o profissional utiliza durante o atendimento e que também está relacionada à satisfação do usuário (LIRA et al., 2018).

Conseqüentemente, a assistência prestada à população deve satisfazer às necessidades dos usuários na sua singularidade, estabelecendo relações em todos os âmbitos. Ainda que o conceito seja complexo, multidimensional e difícil de ser mensurado, há um consenso para

entender a satisfação do usuário a partir das expectativas de quem é cuidado e sobre o que é (GOMIDE et al., 2018).

A satisfação do usuário apresenta-se em um cenário de multiplicidade de sentidos e escassa teorização, sendo que estudos têm apontado a diversidade de abordagens teóricas e metodológicas nas investigações de satisfação do usuário em diferentes dimensões (LOPES et al., 2015; GOMIDE et al. 2018; LUCENA et al., 2018).

Nesse cenário, essa satisfação representa um forte indicador do efeito para avaliação dos serviços de saúde, considerando ser necessário conhecer como os usuários avaliam o atendimento a eles prestado para repensar as práticas profissionais e sobre a forma de organização dos serviços.

Por isso, a análise da satisfação do usuário quanto ao serviço faz-se importante ao permitir conhecer a opinião do usuário e construir subsídios para melhorar o sistema, constituindo-se em um importante indicador para o planejamento de ações em saúde e tomada de decisões (VILAR; LOPES; MELO, 2015).

À frente das dificuldades identificadas, é importante destacar a urgência de se acrescentar a humanização como uma política de governo para todas as intervenções relacionadas à saúde no país. Para que isso aconteça, o SUS deve passar por importantes alterações em toda a sua forma de funcionamento e jurisdições, com a adesão a práticas humanizadoras, que permitissem a socialização de saberes e comunicação entre os profissionais, maior corresponsabilização na produção de saúde e de sujeitos ativos, trabalho em grupo e consideração às carências e interesses dos distintos profissionais e usuário do sistema da saúde.

Objetivo: Identificar a satisfação do usuário frente ao acolhimento como ferramenta para o acesso ao atendimento na Atenção Primária a Saúde de um Distrito Sanitário no município de Contagem no estado de Minas Gerais.

Metodologia: O estudo foi conduzido de acordo com os preceitos determinados pela Resolução 466/12 para estudo com seres humanos, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade São Leopoldo Mandic. A amostra foi composta por 421 usuários cadastrados nas Unidades de Estratégia

Saúde da Família do Distrito Petrolândia no município de Contagem/MG. O estudo contará com a aplicação de questionário de satisfação dos usuários elaborado e validado no Brasil (Kloetzel K, Bertoni AM, Irazoqui MC, Campos VPG, Santos RN. Quality control in primary health care. I Consumer satisfaction. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 14(3):623-628, jul-set, 1998). Este instrumento mede a satisfação do usuário em relação à última consulta na Atenção Básica e é composto por 11 questões objetivas com respostas tipo Likert, representadas por figuras de faces com cinco expressões distintas de satisfação, respectivamente: ‘ A – muito bom’, ‘ B – bom’, ‘ C – regular’, ‘ D – ruim’, ‘ E – muito ruim’, e também uma questão aberta que visa possibilitar o registro de observações que não tenham sido capturadas pela escala, e também que os usuários façam sugestões de melhorias e como essas melhorias podem acontecer, fazem parte também duas questões de múltipla escolha baseadas no questionário de Bandeira M, Pitta AMF, Mercier

Resultados: O acolhimento feito pela equipe foi considerado bom ou muito bom por (81,6%) dos usuários. A maioria também considerou boa ou muito boa a cordialidade por parte da recepção (77,4%). Rapidez no agendamento de consultas especializadas foi a sugestão com maior frequência feita pelos usuários (8,2%).

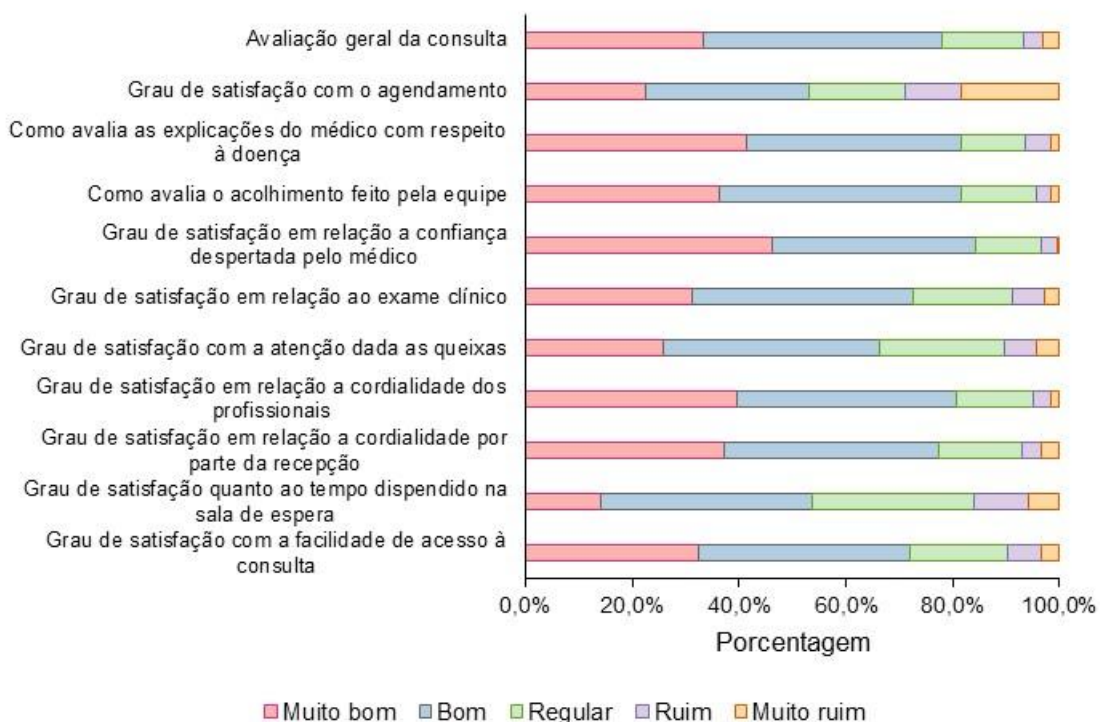


Figura 3. Distribuição de frequências das respostas dos usuários da Atenção Primária à Saúde sobre a satisfação com o atendimento (n=451)

Conclusão: À ESF sendo a principal porta de entrada do SUS, deve realizar a sua principal atribuição que é de acolher, fazer uma escuta qualificada e dar resolutividade as queixas dos usuários que a procuram, para que seja alcançado um grau maior de satisfação com o acolhimento, atenção e resolubilidade prestado a ele.

Palavras chave: Acolhimento. Satisfação do usuário. Acesso ESF.

Bibliografia:

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde; 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

COUTINHO, L. R. P.; BARBIERI, A. R.; SANTOS, M. L. M. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 39, n. 105, p.514-524, 2015.

GARUZI et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. **Rev Panam Salud Publica**, v.35, n.2, 2014.

LIRA et al. ACESSO, ACOLHIMENTO E ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO. **Rev enferm UFPE on line.**, Recife, v.12, n.9, p.2334-40, 2018.

LOPES et al. O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. **Saúde debate**, v.39, n.104, p.114-123, 2015.

LUCENA et al. Avaliação da satisfação do usuário com o acolhimento na Estratégia da Saúde da Família no Recife (PE). **Revista Ciência Plural**. v.4, n.2, p.21-37, 2018.

MOROSINI, M.V.G.C; FONSECA, A.F; LIMA, L.D. Política Nacional de Atenção Básica 2017: retrocessos e riscos para o Sistema Único de Saúde. **Saúde debate**, v.42, n.116, p. 11-24, 2018.

VILAR, R.L.A; LOPES, A.S; MELO R.H.V. Acolhimento e especificidades do âmbito hospitalar e da Atenção Primária à Saúde. In: Associação Brasileira de Enfermagem; Kalinowski CE, Crozeta K, Fonseca RMGS (Orgs.). PROENF Programa de Atualização em Enfermagem. Porto Alegre: **Artmed** Pan-americana, v.3, p.33-49, 2.

