PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO MUNICÍPIO DE AMARGOSA – BA: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Ademildes de Sena Campos[1]; Carmen Liêta Ressurreição dos Santos[2]

Segundo Favaro (1991), abordar a satisfação dos usuários implica trazer um julgamento sobre características dos serviços e, portanto, sobre sua qualidade. Assim, a perspectiva do usuário fornece informação essencial para completar a qualidade dos serviços mesmo quando seu juízo possa estar influenciado por razões alheias ao valor científico. Dessa forma, esse trabalho objetiva conhecer a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos. A metodologia adotada foi um estudo de abordagem quantitativa do tipo descritivo de opinião, realizado no município de Amargosa-BA. A mostra foi constituída de 100 famílias cadastrada no PSF. O instrumento de coleta de dados foi um formulário. Apresentamos como resultados que em relação à área de atendimento mais utilizado 57% utilizam ações de saúde da mulher; 44% ações de saúde bucal. 66% afirmam que gastam cerca de 15 minutos para marcar consultas; 23% referem que esperam 15 dias para a realização da consulta; 38% referem que o profissional dispensa apenas 10 minutos para a realização da assistência; 24% afirmam ser excelente atuação da equipe de Saúde da Família; no que diz respeito à estrutura física da USF 80% conceitua como bom a excelente; a maioria classifica como excelente a privacidade no momento da consulta e afirmam que USF dispõe de excelentes condições de higiene; 64% consideram o atendimento dos profissionais excelente; 95% afirmam que USF tem dado resolubilidade às questões de saúde da sua família e 47% referem que sempre encontra medicações, materiais, equipamentos e/ou realiza procedimentos.

Consideramos que a pesquisa aponta um percentual elevado de satisfação dos usuários, havendo maior freqüência em relação a estrutura e a resolutividade quanto as necessidades de saúde. Entre os pontos frágeis destacam-se o tempo de agendamento e realização das consultas.

Palavras-chave: Saúde da família; satisfação de usuário, estudo de opinião

[1]Enfermeira do Programa Saúde da Família de Santa Terezinha
[2]Docente Faculdade Maria Milza - FAMAM , orientadora do trabalho – carmenlieta@hotmail.com