

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DA UNIDADE DE SAÚDE MAIS PRÓXIMA: ANÁLISE PARCIAL¹

Karine Regina Reinehr², Letícia de Lima Trindade³, Clarissa Bohrer da Silva⁴, Marina Klein Heinz⁵,
Emanoeli Rostirola Borin⁶, Eduarda Bernadate Tochetto⁷

¹ Vinculado ao projeto “Contributos para a Qualidade da Gestão em Saúde: planejamento estratégico como tecnologia de trabalho do enfermeiro”

² Acadêmica do Curso de Enfermagem – UDESC OESTE – Bolsista PROBIC/UDESC

³ Orientador, Departamento de Enfermagem – UDESC OESTE

⁴ Orientador, Departamento de Enfermagem – UDESC OESTE

⁵ Acadêmica do Curso de Enfermagem – UDESC OESTE - Bolsista PROBITI/UDESC

⁶ Acadêmica do Curso de Enfermagem – UDESC OESTE

⁷ Acadêmica do Curso de Enfermagem – UDESC OESTE

Introdução: visando a garantia de um acesso universal, igualitário e ordenado aos diferentes níveis de serviços de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS), implementou-se as Redes de Atenção à Saúde (RAS) que possibilitam a oferta de uma atenção contínua e integral à população, coordenada pela Atenção Primária à Saúde (APS). Dessa forma a APS é considerada a principal porta de entrada para utilização dos serviços de saúde pela população e caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde em âmbito individual, familiar e coletivo e que abrange: promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos e manutenção da saúde¹. A APS, com base nos princípios da universalidade, acessibilidade, continuidade do cuidado, integralidade da atenção, humanização e equidade, segue as diretrizes da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) em um processo progressivo e singular que considera e inclui as especificidades locais, ressaltando a dinamicidade do território e a existência de populações específicas, que são de responsabilidade da equipe multiprofissional.¹ A PNAB vigente descreve a população adscrita por equipe de Atenção Básica (eAB) e de Saúde da Família (eSF) de 2.000 a 3.500 pessoas, podendo existir até quatro equipes por Unidade Básica de Saúde (UBS), isso significa que uma única UBS pode atender até 14.000 pessoas¹, refletindo no acesso e na carga de trabalho das equipes, interferindo na satisfação dos usuários e dos trabalhadores. Tais indicadores devem ser considerados na avaliação de dados acerca da caracterização dos usuários e do grau de afiliação desses com a unidade de saúde mais próxima. **Objetivo:** avaliar a satisfação e utilização dos serviços pelos usuários da Atenção Primária à Saúde. **Metodologia:** trata-se de uma análise parcial de dados da pesquisa quantitativa, transversal, intitulada “Avaliação da Presença e Extensão dos Atributos da Atenção Primária à Saúde em Chapecó”. O estudo é desenvolvido nas unidades da rede de APS do município de Chapecó, localizado no Oeste de Santa Catarina. Esse município conta com 26 unidades de saúde e 53 equipes de saúde da família. A amostra parcial dos dados envolve 140 usuários adultos pertencentes a 14 unidades de saúde do município. Para a coleta dos dados está sendo utilizado um questionário de caracterização dos usuários e o Instrumento de Avaliação da Atenção Primária à Saúde PCATool-Brasil (Primary Care Assessment Tool Brasil) versão adulto reduzido. O estudo atendeu às prerrogativas éticas para pesquisas envolvendo seres humanos e foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa da UDESC, CAAE: 32225420.60000.0118, parecer nº 4.150.955/2021. **Resultados/Discussão:** dos 140 usuários entrevistados 100% referiu conhecer a UBS mais próxima de sua residência. Desses, 97,1% (n=136 entrevistados) mencionaram que frequentam esse serviço de saúde e apenas 2,9% (n=4 entrevistados) não frequentam. Este dado evidencia o grau de importância da regionalização

dos serviços no âmbito da saúde pública, visto que, além facilitar o planejamento, a organização e a gestão da rede de atenção, interfere de forma positiva no acesso à saúde. Dessa forma, esse processo de territorialização permite ofertar à população adscrita, com base na análise dos determinantes sociais de saúde, a resolução dos problemas e necessidades de saúde.² Já a satisfação do usuário mostra-se como um componente de aceitabilidade social e que representa a aprovação, ou não, de um serviço de saúde por parte de uma população. Em relação a satisfação com o atendimento em saúde ofertado nas unidades mais próximas, 90% (126 entrevistados) dos usuários se mostraram satisfeitos e 9,3% (13 entrevistados) apresentaram insatisfação, sendo que um dos entrevistados não respondeu essa pergunta, equivalente a 0,7%. Esses dados demonstram a necessidade de esforços contínuos para atender as especificidades de cada usuário, visto que, para obter a satisfação destes é imprescindível que os serviços sejam resolutivos e efetivos para as mais diversas demandas em saúde que surgirem no território, e o atendimento deve ser pautado na humanização e solidariedade. E isso só será possível se as equipes de AB operarem em consonância com os princípios e diretrizes da PNAB. **Considerações Finais:** analisando os resultados encontrados, os usuários apontam o reconhecimento da unidade de saúde mais próxima de sua residência e a utilização desses, embora os dados sejam parciais e necessitem de uma análise de sua totalidade. Além disso, o grau de satisfação dos usuários de um serviço é comumente utilizado para avaliar resultados, e no caso de um serviço de saúde, está associado à efetividade do cuidado - constituindo-se, portanto, um indicador fundamental na avaliação da qualidade da oferta dos serviços de saúde.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde; Satisfação de Usuários, Sistema Único de Saúde.