



COMUNICAÇÃO ORAL COORDENADA

Cuidado individual, familiar e comunitário

Avaliação da Estratégia Saúde da Família pelos usuários

Ana Laura Brandão. Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP). alaurabrandao@gmail.com

Carlos Eduardo Aguilera Campos. Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

cadu@vetor.com.br.

Introdução: A satisfação com os cuidados de saúde é um conceito multidimensional que considera aspectos relacionados ao acesso, organização, interação usuário-profissional.

Objetivos: O objetivo do estudo foi adaptar e aplicar na ESF um instrumento de avaliação da satisfação do usuário, tendo por base o instrumento europeu de avaliação da qualidade em APS o European Task Force on Patient Evaluation of General Practice Care (EUROPEP).

Metodologia ou Descrição da Experiência: O instrumento utilizado refere-se à satisfação dos usuários de serviços médicos de medicina geral e familiar na Europa. O estudo foi composto por duas fases, uma de revisão e adaptação do instrumento e a segunda de aplicação a uma amostra representativa dos usuários da ESF no do Rio de Janeiro, foram aplicados 289 questionários no período de junho a agosto de 2010. Ao final da entrevista o usuário era convidado a expressar opiniões e sugestões do que precisava ser melhorado no Centro de Saúde.

Resultados: As contribuições foram principalmente relacionadas a três características: a mais mencionada foi a dificuldade para o acesso oportuno (como tempo de espera e pontualidade dos profissionais e das consultas), a segunda foi a ampliação da oferta de profissionais e serviços e a terceira agregou sugestões relacionadas à organização dos fluxos da ESF no centro de saúde.

Conclusão ou Hipóteses: As sugestões de melhorias propostas para a unidade são em sua maioria factíveis, não demandam grandes investimentos e sim reorganização dos processos de trabalho. O instrumento mostrou ser de fácil aplicação para ser utilizado rotineiramente no monitoramento da ESF, representando importante ferramenta para a institucionalização da avaliação na ESF.

Palavras-chave: Avaliação. Satisfação. Participação.