

Trabalho apresentado no 15º CBCENF

Título: A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SANTO ANTONIO DO SUDOESTE - PARANÁ

Relatoria: Natalia Dalla Costa Becker

Autores: LEDIANA DALLA COSTA

Modalidade: Pôster

Área: Determinantes de vida e trabalho

Tipo: Pesquisa

Resumo:

Introdução: A Saúde é fruto de vários fatores determinantes e condicionantes como, alimentação, educação, acesso a bens e serviços essenciais, meio ambiente, moradia, renda, trabalho, transporte e saneamento básico. Com o intuito de garantir pleno acesso à saúde a todos os cidadãos brasileiros, recebendo amparo às luzes da Constituição Federal de 1988, onde a mesma é prevista como direito social, em seu Artigo 6º, foram criadas e regulamentadas as leis 8.080 e 8.142, ou seja, o Sistema Único de Saúde. A única pessoa capaz de nos propiciar resultados de como está funcionando este sistema e se este está cumprindo com as suas diretrizes e princípios, é o próprio usuário, que nos informa sobre a sua satisfação que ocorre quando, suas precisões e expectativas são atendidas. Pode-se ressaltar também, que o Enfermeiro é o profissional que está fortemente ligado aos usuários, aos demais profissionais e a manutenção da Unidade Básica de Saúde, sendo assim, torna-se indispensável ele obter informações a respeito da satisfação do usuário para ter conhecimento a respeito de como a UBS está sendo vista por seus usuários e como anda seu funcionamento. Objetivos: Avaliar a satisfação dos usuários da Unidade Básica de Saúde do município de Santo Antonio do Sudoeste, no Paraná. Metodologia: Pesquisa de campo, descritivo do tipo quantitativo. Aplicado uma questão fechada a 385 usuários da UBS, de ambos os sexos, entre 18 e 73 anos, que procuraram atendimento na UBS no período de 30 de Abril a 05 de Junho de 2012. Resultado: Dos 385 usuários, 269 representaram o sexo feminino e 116 o sexo masculino. A partir da análise da questão, em relação à satisfação do usuário, 79,18% dos usuários do sexo feminino se consideram satisfeitos com o serviço que recebem da UBS, contra 20,82% que não estão satisfeitos, já do sexo masculino 79,31% dos usuários estão satisfeitos e apenas 20,69% encontram-se insatisfeitos. Conclusão: Diante do exposto e sabendo a importância que pesquisas assim significam, concluímos que a população do município se considera satisfeita com os serviços que recebem da UBS e que consequentemente a qualidade do serviço fornecido e o funcionamento da unidade são considerados bons, porém, é papel dos Enfermeiros, juntamente com os gestores, analisar o que gera a insatisfação dos usuários e propor medidas para mudar esse quadro, visto que o objetivo dos funcionários e dos gestores é a total satisfação dos usuários e uma boa qualidade dos serviços prestados.