

## Trabalho apresentado no 15º CBCENF

**Título:** QUALIDADE DO ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS CADASTRADOS EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA

**Relatoria:** SAMYA MARIA ANDRADE ALVES  
Araceli Moreira De Martini Fontenele

**Autores:** Ingrid de Campos Albuquerque  
Caius César Araujo Melo  
Larissa Di Leo Nogueira Costa

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Determinantes de vida e trabalho

**Tipo:** Monografia

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** A Organização Mundial de Saúde em 1985 define qualidade no atendimento de saúde como alto nível de excelência profissional, alto grau de satisfação por parte do usuário onde para o atendimento ser satisfatório tem que existir sistematização no atendimento ao usuário. O Sistema único de saúde utiliza o usuário para avaliar os serviços públicos de saúde. A satisfação do usuário é a forma mais clara de aceitação e aprovação por parte de uma população. **OBJETIVO:** Explanar a satisfação dos usuários cadastrados pela Unidade Saúde da Família (USF) com a qualidade do acompanhamento em saúde. **METODOLOGIA:** Pesquisa quantitativa, um recorte amostral da pesquisa de base, coleta realizada na USF Piquizeiro no município de Caxias - MA, no período de Abril-Junho/2010, foi aplicado um formulário a 200 pacientes. Aprovação do Comitê de Ética NOVAFAPI nº. 11.0.043.000-10. **RESULTADOS:** No estudo 84,5% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento da equipe enquanto que 15,5% não estão satisfeitos. Na USF a insatisfação se faz pela falta de medicamentos onde 74,5% não recebem a medicação prescrita pelo médico. A USF não conseguiu suprir o fornecimento de medicamentos pela dificuldade em atender todos os pacientes porque moradores de áreas adjacentes não cadastradas utilizam dos serviços da USF, sendo que o cálculo do número de medicamentos fornecidos é realizado com base no número de cadastrados na unidade. Do público entrevistado 45,5% elogia a forma de relacionamento agradável e acolhimento do usuário. Grande parte dos entrevistados 44,50% prefere atividades de educação em saúde a cada dois meses. A preferência do usuário é de visitas domiciliares com 86,5% de entrevistados. Os usuários relatam que a USF não é distante de sua casa, mas relatam que sabem sobre o assunto e não possuem tempo para ir a palestras e reuniões em grupo, interpretando desnecessária a participação. Foram observados 40,5% dos entrevistados demonstram satisfação com a equipe em geral considerando-a repleta de bons profissionais. **CONCLUSÃO:** Observou-se que a equipe de saúde necessita desenvolver estratégias factíveis à clientela cadastrada, que resgatem os indivíduos, com atividades na comunidade como Educação em saúde. Esses dados demonstram que a USF deve intensificar o trabalho de prevenção e promoção da saúde, levando em conta que os entrevistados não dedicam atenção cuidadosa a sua saúde podendo dificultar um resultado satisfatório no acompanhamento e tratamento de patologias.