

## Trabalho apresentado no 16º CBCENF

**Título:** PERCEPÇÃO DOS HIPERTENSOS SOBRE O ATENDIMENTO RECEBIDO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA EM SÃO LUÍS - MA

**Relatoria:** TÂNIA PAVAO OLIVEIRA ROCHA  
Benezoete Rodrigues da Silva

**Autores:** Darci Ramos Fernandes  
Jerusa Emília Roxo Abreu  
Eulália Cristina Costa e Costa

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Acessibilidade e sustentabilidade no SUS

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

**Introdução:** O crescente interesse pela satisfação do usuário, no setor saúde, teve início na década de 70. Esse tema vem ganhando cada vez mais importância por ser considerado um componente importante na qualidade do cuidado, bem como provedor de informações confiáveis e adequadas sobre a opinião do público em relação aos serviços oferecidos, permitindo o aprimoramento dos mesmos. Sendo assim, a percepção do usuário sobre a prática da Estratégia Saúde da Família é de extrema importância, uma vez que sua avaliação favorece a humanização do serviço, além de constituir um instrumento de se verificar, na prática, a resposta da comunidade à oferta do serviço de saúde, como também permitir a adequação do mesmo às expectativas da comunidade adscrita. **Objetivo:** Determinar a percepção dos usuários hipertensos quanto ao atendimento recebido nas unidades básicas de saúde do município de São Luís - MA. **Metodologia:** Trata-se de um estudo transversal, descritivo e analítico. A pesquisa foi realizada nas unidades que possuem implantadas a Estratégia Saúde da Família do município de São Luís - MA. Após aplicação do cálculo amostral a amostra resultou em 502 pacientes, no período de janeiro a outubro de 2012. A fase de coleta de dados foi precedida de aprovação do projeto de pesquisa, pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Hospital Universitário. **Resultados:** Dos 502 usuários entrevistados da UBS, a grande maioria dos usuários entrevistados 70,92% (356) informou ser atendido pelo médico e pelo enfermeiro. Ao serem questionados de como classificam o atendimento destes profissionais 53,78% (270) classificou como bom. Quanto ao recebimento dos medicamentos usados no tratamento 47,01% (236) informou que recebe todos os medicamentos. Quanto ao grau de satisfação em relação às informações sobre o funcionamento do serviço 62,55% (314) referiu estar satisfeito. 88,9% (143) sentem-se acolhidos pela equipe; 90% (145) sentem-se satisfeitos com o respeito dado pela equipe de saúde. Quanto à confiança no trabalho da equipe 88,9% (143) referiu estar muito satisfeito. 88,4% (139) informaram estar satisfeitos com o conforto na unidade. Sobre a satisfação quanto a sair com dúvida após a consulta e com a própria consulta, 87,5% (141) e 90,7% (146) classificou como satisfeito, respectivamente. **Conclusão.** Em geral os usuários afirmaram estar satisfeitos quanto ao atendimento recebido nas unidades básicas de saúde.