

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS HIPERTENSOS ATENDIDOS NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA NO MUNICÍPIO DE SÃO LUÍS-MA

Tânia Pavão Oliveira Rocha

Darci Ramos Fernandes

Jerusa Emídia Roxo de Abreu

Raquel Pereira Diniz

Luana Karonine Cordeiro Castro

Lia Cardoso Aguiar

INTRODUÇÃO. O crescente interesse pela satisfação do usuário, no setor saúde, teve início na década de 70. Esse marco representa um importante componente na qualidade do cuidado, como provedor de informações confiáveis e adequadas sobre a opinião do público em relação aos serviços oferecidos, permitindo o aprimoramento dos mesmos (COTTA et al, 2005). Nessa perspectiva, o Ministério da Saúde tem organizado vários estudos. Entre os anos de 2003 e 2005, como iniciativa da Organização Mundial de Saúde, foram realizadas duas pesquisas que tiveram como objetivo principal avaliar o desempenho do sistema de saúde brasileiro. A execução dessas pesquisas consistiu na oportunidade de desenvolvimento instrumental e suprimento de informações do sistema nacional de saúde (GOUVEIA et al, 2009). No âmbito da atenção primária, insere-se uma proposta de humanização do setor saúde, representada pela Estratégia Saúde da Família (ESF), a qual propõe uma mudança no modelo assistencial, com ações centradas na família, através de uma equipe multiprofissional que deve estar preparada para conhecer a realidade das famílias, suas características sociais, demográficas e epidemiológicas (ARAUJO e GUIMARÃES, 2007). Sendo assim, a percepção do usuário sobre a prática da ESF 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 (LEVY, MATOS, TOMITA, 2004). Segundo Esperidião e Trad (2005) a avaliação dos serviços por meio de perguntas aos usuários representa o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação. Em contraponto, outras pesquisas de inquéritos de satisfação não refletem necessariamente as variações na forma como as pessoas estão realmente sendo tratadas pelo sistema, o que reforça a tese de que a percepção dos cuidados é influenciada pela subjetividade do conceito de qualidade e pela expectativa do usuário, o que, em muitas situações, dificulta esse tipo de avaliação (BOGOSSIAN et al, 2011). Desta forma a satisfação envolve algumas dimensões ligadas aos aspectos dos serviços, tais como acesso, qualidade, estrutura física e organizacional, aspectos inerentes à relação médico-paciente etc. (ESPERIDIÃO; TRAD, 2005). Quanto aos determinantes relativos ao usuário, existem divergências, enquanto uns estudos mostram associação positiva, outros mostram associação negativa (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Considerando as altas taxas de abandono às consultas e a baixa aderência às medidas gerais e medicamentosas, a satisfação do usuário em relação ao serviço prestado pelo sistema de saúde é um dos indicadores de qualidade, além de ser um poderoso instrumento para aumentar a adesão e reduzir o abandono (BOGOSSIAN et al, 2011). **OBJETIVO.** Avaliar a satisfação dos usuários hipertensos com a atenção à saúde prestada pelas unidades da Estratégia Saúde da Família. **METODOLOGIA.** Trata-se de um estudo descritivo, transversal e analítico, realizado no município de São Luís, MA, Brasil. A coleta de dados foi realizada de agosto de 2011 a setembro de 2012, com 502 hipertensos. Utilizados os seguintes critérios de inclusão: pacientes com hipertensão arterial sistêmica usuários da Estratégia Saúde da Família do município de São Luís, MA; maiores de 18 anos; ambos os sexos; em acompanhamento há no mínimo seis meses. Foi utilizado um