

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA ATENÇÃO
PRIMÁRIA À SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UMA UNIDADE DE
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE MANAUS.

Nádia Cardoso Martins¹

Amanda Cardelis Lins²

Introdução: A avaliação da qualidade dos serviços possibilita à equipe de saúde informações quanto ao desempenho dos profissionais frente as atividades executadas na atenção primária à saúde (APS), **Objetivo:** avaliar a satisfação dos usuários na Estratégia de Saúde da Família (ESF). **Metodologia:** estudo descritivo, tipo relato de experiência, baseado na aplicação de um instrumento de satisfação do usuário realizado entre os meses de Maio e Junho de 2019, em uma ESF, da zona Leste de Manaus. O impresso utilizado para tal, é padronizado pela secretaria municipal de saúde. A ação ocorreu após entrega e preenchimento do impresso por 88 usuários, enquanto aguardavam na sala de espera. Entre os serviços avaliados estão a recepção, médico, enfermeiro, sistema de regulação, curativo e inalação. **Resultado:** quanto satisfação no agendamento 57,95% (51) atribuíram estarem muito satisfeitos, para o acesso ao atendimento 48,86% (43) afirmam estar muito satisfeito, quanto ao tempo de espera 50% (44) dizem estar satisfeitos, no que se refere a gentileza na recepção, 55,68% (49) estão muito satisfeito, quanto a gentileza no atendimento 43,18% (38) estão muito satisfeito, quanto a atenção a respostas dadas às queixas 48,86% (43) dizem estar satisfeito, quanto a confiança nos profissionais 57,95% (51) estão muito satisfeitos. E, quanto a avaliação geral do atendimento, 70,45% (62) consideram muito satisfeito e 2,27% (02) totalmente insatisfeito. **Conclusão:** Portanto, considera-se a pesquisa de satisfação dos usuários ferramenta norteadora para a avaliação dos serviços e da equipe. **Contribuições e implicações para enfermagem:** a avaliação da qualidade é um processo contínuo, pois permite a implantação de planos de melhoria da qualidade nas unidades básicas de saúde de modo a fomentar mudanças nos processos de trabalho que visem o alcance das reais necessidades da população.

¹Enfermeira, Especializada em Saúde Pública, com Ênfase em Estratégia em Saúde da Família pela Escola de Saúde Pública de Manaus- Amazonas.

E-mail: naraujo877@gmail.com

²Enfermeira, Mestre em Doenças Tropicais e Infecciosas pela Universidade do Estado do Amazonas e Fundação de Medicina Tropical; Preceptora da Escola de Saúde Pública de Manaus – AM.

E-mail: acl_amandalins@hotmail.com