**Eixo Temático:** EIXO 2- ÉTICA, LEGISLAÇÃO E TRABALHO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DIANTE DA CONVERSÃO DE CENTRO DE SAÚDE PARA AS ESTRATÉGIAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA**

Débora Maria Almeida Barros , e-mail: barrosdebora804@gmail.com1,

Nathália Ferreira Barbosa1,

Dr. Marcelo Moreira Corgozinho2

1. Acadêmica de Enfermagem Universidade Católica de Brasília; 2. Professor da Universidade Católica de Brasília

**RESUMO**

**Introdução:** A satisfação é entendida como uma avaliação positiva ou negativa feita pelo usuário sobre um determinado aspecto do serviço, ou seja, a satisfação como uma atitude relativa à crença de que o cuidado médico contém certos atributos, como acesso, eficácia, conveniência, dentre outros (ESPERIDIÃO, 2006). **Objetivo:** Objetiva-se analisar a satisfação do usuário na conversão do Centro de Saúde para as Estratégias Saúde da Família em uma Unidade Básica de Saúde do Distrito Federal. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo e uma pesquisa observacional, com abordagem quantitativa, por meio de técnica de coleta de dados por entrevista semiestruturada entrevistando 72 usuários da atenção primária. A Estratégia Saúde da Família (ESF) objeto deste estudo atende em média 960 usuários ao mês. O cálculo estatístico amostral baseou-se no número total de atendimentos mensal, considerando uma margem de erro de 5% e um intervalo de confiança de 95% - 72 usuários foram entrevistados. Foram incluídos os pacientes que estavam aguardando sua consulta ou atendimento; idade superior a 18 anos de ambos os sexos, cor e raça; além daqueles que estavam vinculados à alguma ESF, ou seja, adscritos à microárea de cobertura. Foram excluídos os usuários do Entorno do DF não vinculados à Estratégia e aqueles que estavam com queixas agudas como: febre, dor, dispneia, diarréia e vômito. A entrevista foi realizada por meio de um roteiro semiestruturado que abordou sobre dados sociodemográfico e perguntas específicas sobre o Centro de Saúde e o modelo ESF, como: Satisfação do usuário no período do Centro de Saúde; Satisfação do usuário na Estratégia Saúde da Família; e a comparação entre as duas modalidades assistenciais. A coleta foi realizada nos dias em que as respectivas equipes funcionavam (segunda a sexta-feira), e os usuários foram abordados nos corredores de espera, iniciando pela apresentação do objetivo da pesquisa e a explicação sobre a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O tempo médio para a pesquisa foi de 10 minutos, sendo que a entrevista não foi gravada. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (Fepecs), sob o número 3.398.528, e pelo Comitê de Ética da Universidade Católica de Brasília (UCB), sob o número 3.244.160. Os pesquisadores obedeceram aos dispositivos da Resolução 466/2012 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP). **Resultados e discussão:** Observou-se que os usuários contemplados pela Estratégia Saúde da Família são predominantemente mulheres, solteiras, faixa etária entre 21 a 30 anos, baixo nível de escolaridade e renda. Os Usuários encontram-se insatisfeitos, em sua grande maioria, com a implantação da Estratégia em sua área, deixando evidente a falta de profissionais de saúde, além do desconhecimento sobre o modelo de saúde atual. **Considerações finais:** Para melhorias,sugere-se a integração dos serviços local da Estratégia de Saúde da Família, com maior articulação do governo para resolver o problema de falta de profissionais e a implantação de projetos que conscientizem a população sobre o modelo de atenção à saúde.

**PALAVRAS-CHAVE**: Estratégia Saúde da Família; Satisfação dos Usuários; Atenção Básica à Saúde; Sistema Único de Saúde; Centros de Saúde.

**REFERÊNCIAS**

1. ESPERIDIÃO, M. A. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, v.*22*, p.1267-1276, 2006.