

<b>6CCSDESPMT04</b>
---------------------

## **SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA COMUNIDADE TIMBÓ II**

Elisangela Almeida Damasceno<sup>(1)</sup>, Clemilde M. de Sousa<sup>(2)</sup>.

Centro de Ciências da Saúde/Departamento de Saúde Pública e de Psiquiatria/MONITORIA

### **RESUMO**

O Programa Saúde da Família é uma estratégia destinada à implementação dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), o mesmo encontra-se no primeiro nível de atenção que corresponde à atenção básica de saúde. Trata-se de um estudo do tipo exploratório descritivo que foi realizado durante o estágio de Monitoria da disciplina Saúde Coletiva da UFPB do período 2007.1 à 2007.2, que teve como objetivo: verificar o nível de satisfação dos usuários da Unidade de Saúde Timbó II, nas dimensões relacional, organizacional e profissional. O mesmo foi constituído de uma pesquisa utilizando uma abordagem quanti-qualitativa onde foram entrevistados 20 usuários da Unidade Básica de Saúde Timbó II, na cidade de João Pessoa. Os dados foram coletados através do instrumento do tipo questionário, elaborado de acordo com o objetivo proposto, contendo oito questões fechadas e uma aberta. Além de dados de caracterização da amostra, o estudo constou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido de acordo com a Resolução 196/96 do Ministério da Saúde, sendo aprovado pelo parecer do Comitê de Ética do CCS da UFPB. Após a coleta, os dados foram tabulados e sistematizados no programa excel onde foram identificados os percentuais relativos e absolutos. Tendo portanto como base resultados encontrados foi elaborada uma análise corroborando com a literatura atualizada e pertinente. Com relação à questão subjetiva foi desenvolvido análise do Sujeito Coletivo onde foram agrupadas as questões que obtiveram mais similaridades. Os resultados estão apresentados sob a forma de figuras, nos quais demonstraram que há um bom percentual de satisfação das pessoas atendidas na UBS do Timbó. Com relação aos serviços prestados e esclarecimento sobre os mesmos, atendimento dos profissionais, limpeza e higiene no entanto foram identificados alguns discursos que chamam atenção para tempo de espera no atendimento, estrutura física, marcação de consultas, referência e contra-referência. Considera-se, portanto, que a UBS do Timbó consta de uma unidade que é essencial à comunidade, presta serviços de boa qualidade, embora necessite de melhoramentos por parte da gestão, uma vez que os resultados apontam para estas questões. Embora o estudo tenha sido com uma amostra relativamente pequena, observou-se que há um satisfatório nível de atendimento nas dimensões relacional, organizacional e profissional.

**Palavras-chave:** Unidade Básica de Saúde - Satisfação – Comunidade Timbó II.