

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA REDE BÁSICA DO MUNICÍPIO DE TRÊS BARRAS, SC: A PERSPECTIVA DO USUÁRIO

Defesa:

25 de fevereiro de 2005

Membros da Banca Examinadora:

Profa. Dra. Selma Cristina Franco (Orientadora)

Profa. Dra. Tadiana Maria Alves Moreira (Membro externo)

Profa. Dra. Nelma Baldin (Membro interno)

Resumo:

Este estudo consiste em uma avaliação da perspectiva do usuário do sistema Único de Saúde, com relação à qualidade dos serviços de saúde prestados nas cinco unidades básicas de saúde do município de Três Barras (SC), e tem como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços ofertados aos usuários. Enfatiza a importância de avaliar o grau de satisfação dos usuários atendidos na rede básica. Trata-se de um estudo de caso, com desenho transversal no qual foram entrevistados 390 usuários no período de dezembro de 2003 a julho de 2004. Os resultados mostram que a maioria (81%) dos usuários que freqüentam a rede básica são mulheres com baixo nível de renda e instrução. Grande parte procede da área de abrangência do serviço (94%), vincula-se à sua unidade (99%) e refere alto grau de satisfação (99%). O motivo de consulta mais freqüentemente referido foi a consulta médica (50%) e os procedimentos de enfermagem (25%). Conclui-se que esta pesquisa permitiu averiguar a boa qualidade da atenção na rede básica do município estudado. Apesar disso, há ainda alguns aspectos que podem ser melhorados, referentes ao aprimoramento do modelo assistencial preconizado pelo SUS.

Palavras-chave: qualidade dos cuidados de saúde, satisfação do paciente, Saúde Pública.