

EVALUATION OF ESF SERVICES FROM THE PERSPECTIVE OF USERS IN THE PRE-PANDEMIC PERIOD¹

Daiane de Aquino Silva², Jassana Moreira Floriano³

¹ Trabalho desenvolvido em Estratégia de Saúde da Família

² Nutricionista, Mestra em Bioquímica

³ Nutricionista, Mestra em Ciências Farmacêuticas

Introdução: a Atenção Primária à Saúde (APS) deve constituir a base dos sistemas nacionais de saúde, pois é considerada a estratégia mais eficaz para melhorar a situação de saúde da população. Nos últimos anos, a preocupação com a qualidade vem ganhando espaço no processo de melhoria dos serviços de saúde, visando atender às necessidades dos beneficiários e também às suas expectativas, qualificando a atenção básica, o acesso e a equidade como componentes fundamentais da atenção à saúde. avaliação da saúde. Conhecer a percepção dos usuários sobre os serviços de saúde e também conhecer a organização do seu cuidado é importante para realizar uma boa avaliação e tem sido valorizado por ser um indicador de qualidade e relacionado à adaptação à utilização do serviço, orientando para um melhor planejamento e resolutividade. os problemas que apresenta, proporcionando progresso no atendimento e gestão

O objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do serviço de saúde prestado pela Estratégia Saúde da Família (ESF) em um município da Fronteira Oeste do Rio Grande do Sul, Brasil, na percepção dos usuários. Foi realizado um estudo transversal com indivíduos com 20 anos ou mais de idade, cadastrados na ESF do município. O estudo principal foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), parecer nº 954.173. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Metodologia: Foi utilizado um questionário que incluiu questões sobre identificação, características sociodemográficas e de saúde dos usuários; a versão reduzida PCATool-Brasil Adulto; e questões do Critério de Classificação Econômica Brasil, que avalia o poder de compra das famílias.

Results: Of the 38 participants, female individuals (80%) and belonging to classes C (50.89%) and D-E (37.3%) of economic classification prevailed. The attributes that obtained high average scores were Utilization (7.92 ± 3.33) and Longitudinality (6.84 ± 2.42), these

results suggest that ESF users have the service as a reference in their health care and also the existence of a relationship of continued trust between patient and professional, thus establishing the possibility of a more efficient diagnosis in medical treatment; thus, it can be said that these items have a strong orientation to ESF. The attribute with the lowest average score was Community Orientation (3.44 ± 3.96). In view of this, it is evident that the service has shortcomings such as the deficiency in the fast service via telephone and the reduced availability and provision of services, through guidelines and preventive counseling and health promoters, in addition to pointing to an individualized care practice and not directed to the family as a whole or even to the community it serves.

Conclusão: Os resultados mostraram que a ESF estudada não atingiu o Escore Geral considerado um indicador de qualidade e apresenta uma discrepância em relação ao serviço prestado, caracterizando baixa orientação à Atenção Primária à Saúde.