

PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

RAQUEL ROSA MENDONÇA DO VALE
LARISSA GALDINO DOS SANTOS

SENADOR CANEDO, 2018

PLANIFICAÇÃO DA APS

Competência das
equipes

Planejamento e
organização do
cuidado

Usuários sob
responsabilidade

Avaliação de satisfação dos
usuários do sistema de saúde é
um importante indicador para o
planejamento das ações.

OBJETIVO DA EXPERIÊNCIA



Conhecer o grau de satisfação dos usuários dos serviços de saúde pública municipal antes e durante o processo de Planificação da Atenção Primária à Saúde.

METODOLOGIA

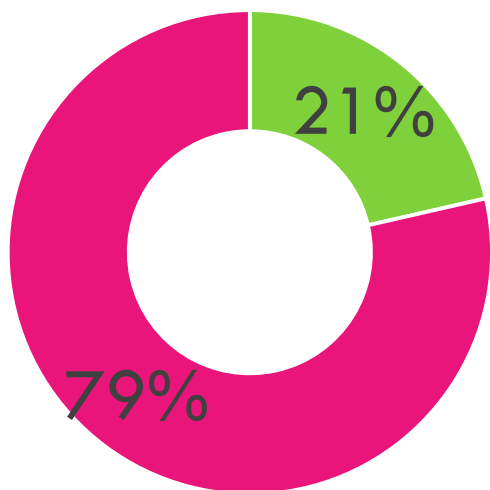
- ❖ Amostra aleatória;
- ❖ Entrevista de satisfação da pessoa usuária;
 - ❖ Outubro de 2017: 28 entrevistados;
 - ❖ Agosto de 2018: 19 entrevistados;
 - ❖ N: 47 entrevistados.
 - ❖ Município: Senador Canedo;
- ❖ Unidade laboratório: 3 equipes/35 profissionais;

The image features a repeating teal damask pattern on a light background. The pattern consists of ornate, symmetrical floral and scrollwork motifs. A solid white horizontal band is positioned in the center of the image, containing the word "RESULTADOS" in a bold, pink, sans-serif font.

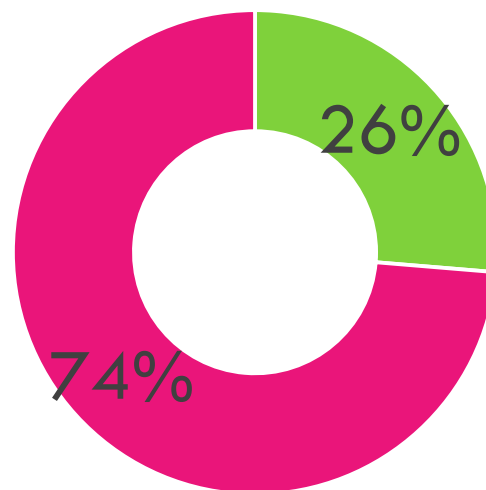
RESULTADOS

Sexo da pessoa atendida

Outubro 2017



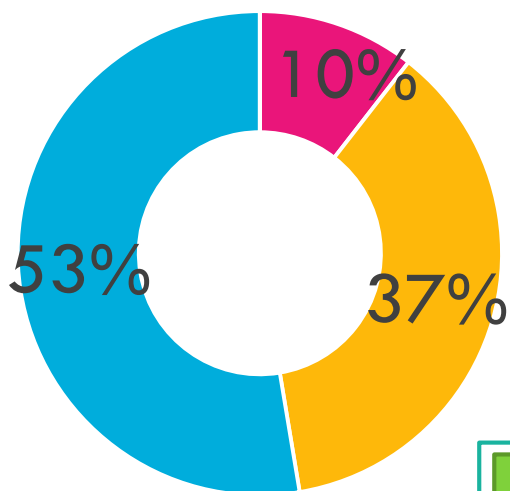
Agosto 2018



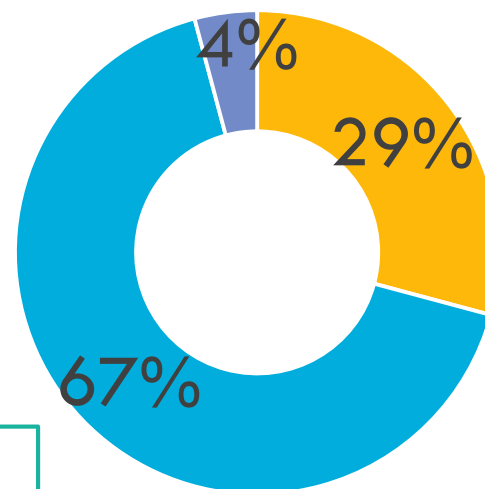
 Masculino
 Feminino

Idade da pessoa atendida

Outubro 2017

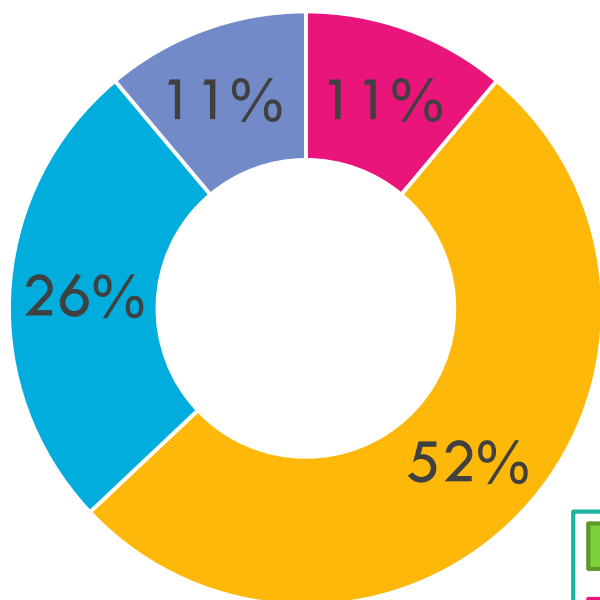


Agosto 2018

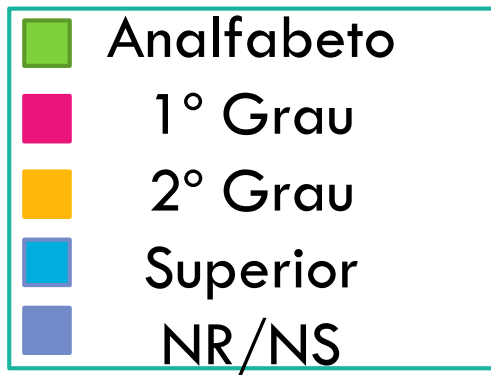
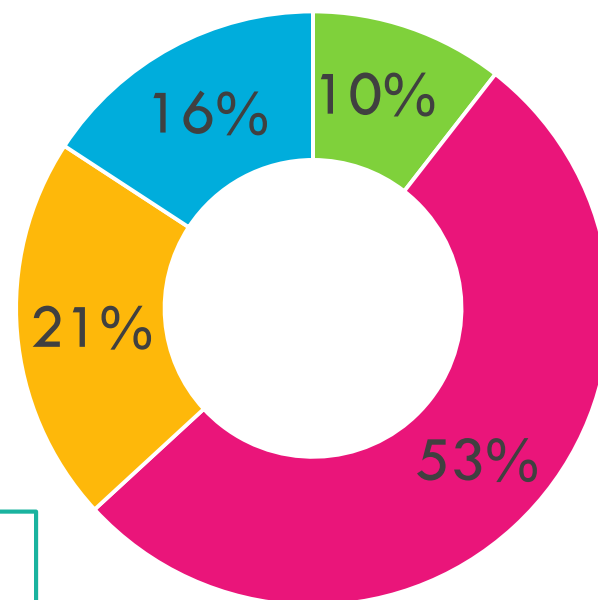


Grau de instrução da pessoa atendida

Outubro 2017

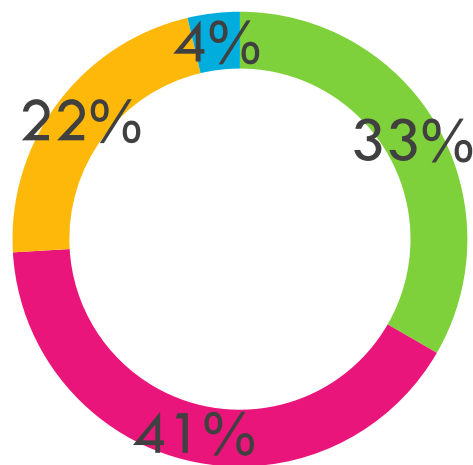


Agosto 2018

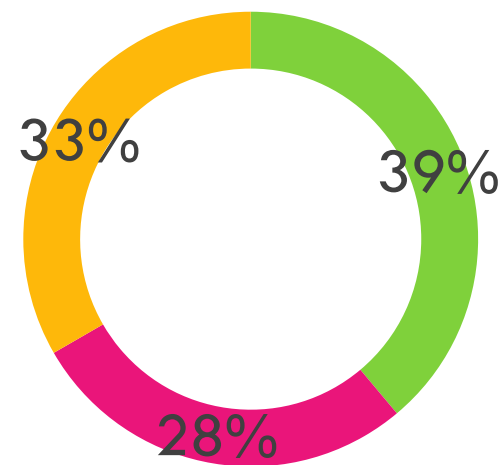


Quanto tempo você levou para conseguir essa consulta?

Outubro 2017

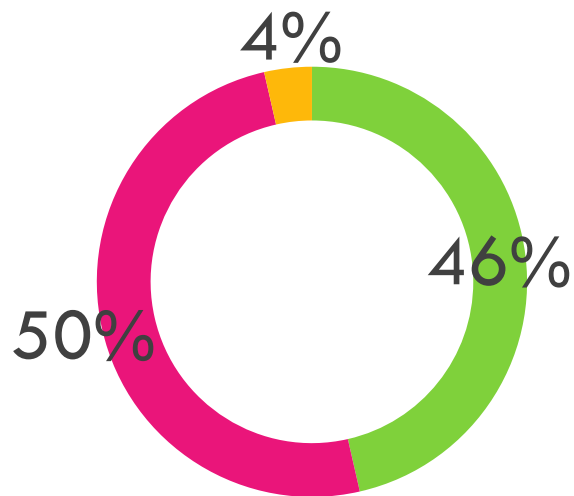


Agosto 2018

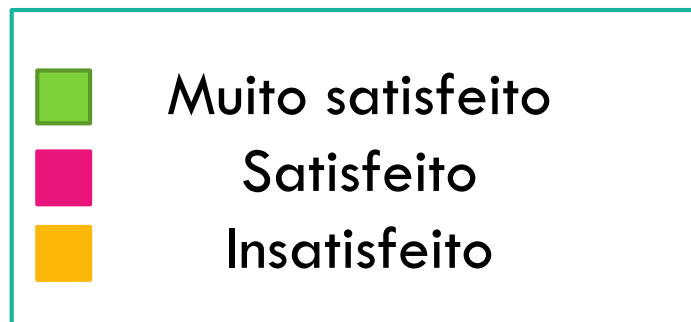
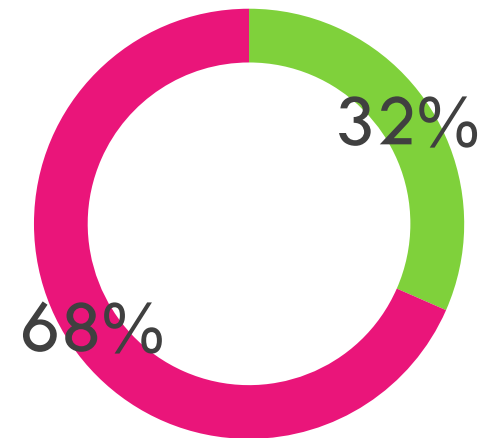


Como avalia a forma de marcação de consultas?

Outubro 2017

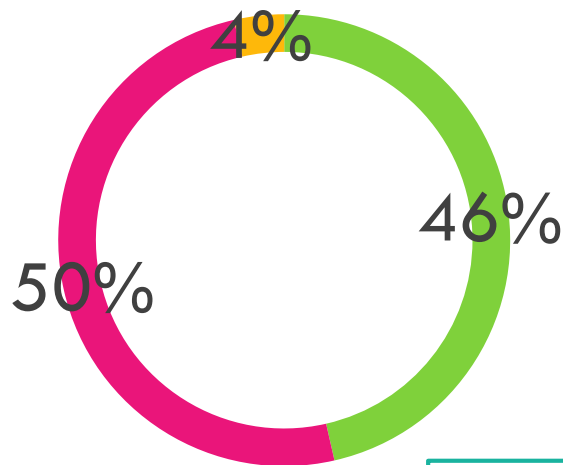


Agosto 2018

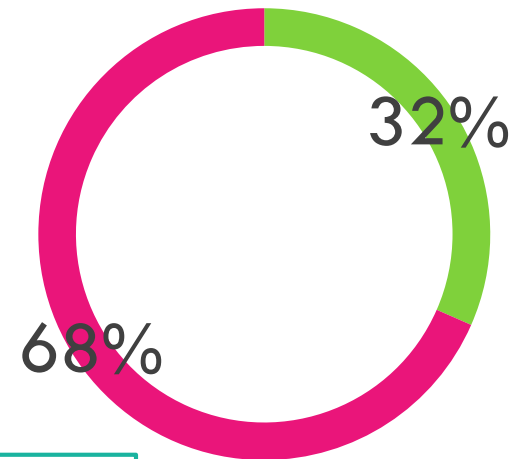


Como avalia a forma de marcação de consultas?

Outubro 2017



Agosto 2018

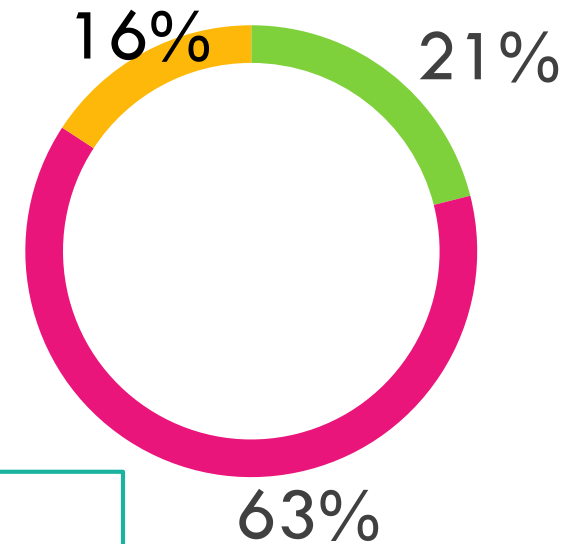
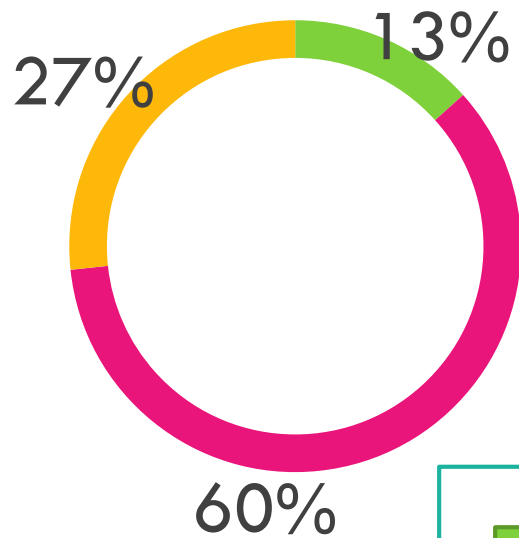


■ Muito satisfeito
■ Satisfeito
■ Insatisfeito

Como avalia a forma de marcação de exames?

Outubro 2017

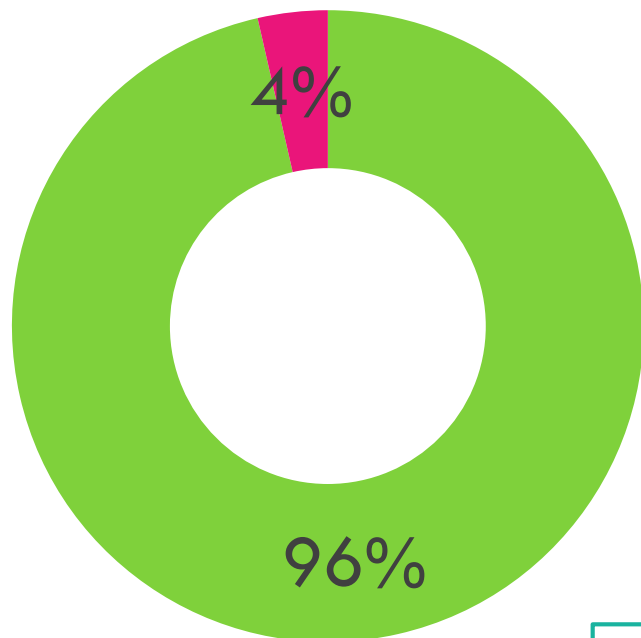
Agosto 2018



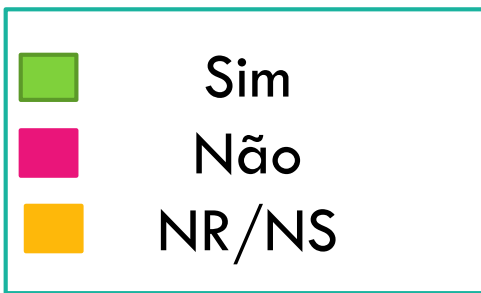
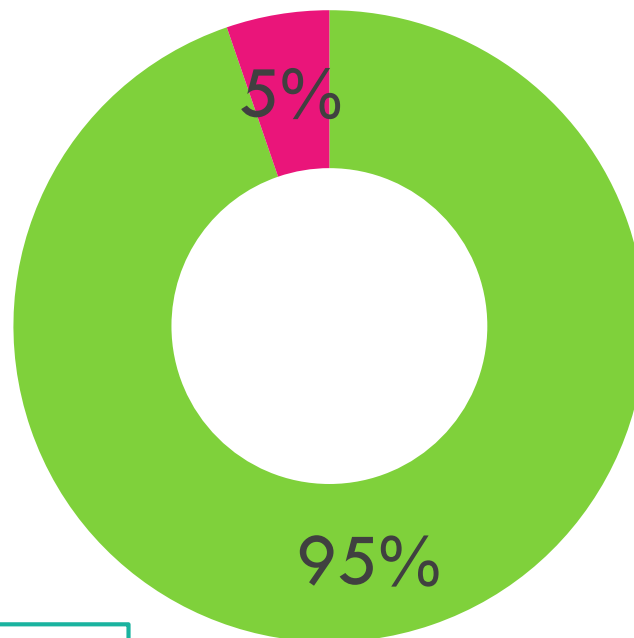
■ Muito satisfeito
■ Satisfeito
■ Insatisfeito

Os profissionais são claros nas explicações prestadas a você?

Outubro 2017



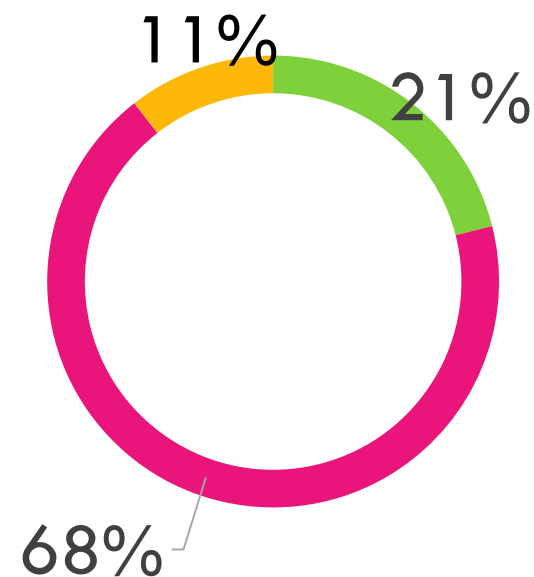
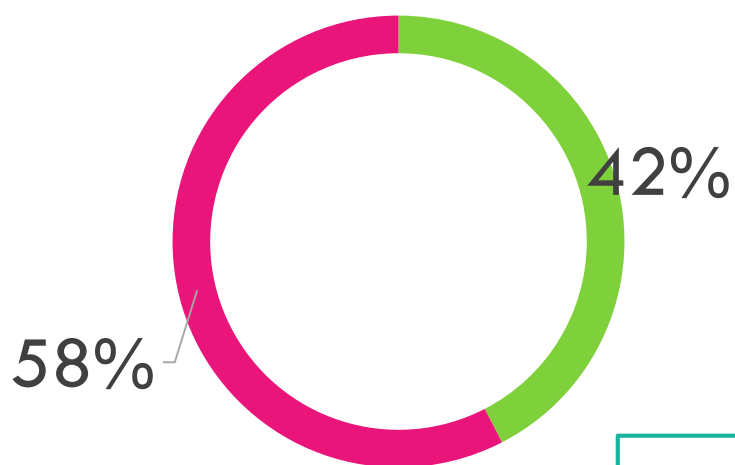
Agosto 2018



Qual grau de satisfação com os atendimentos dos profissionais?

Outubro 2017

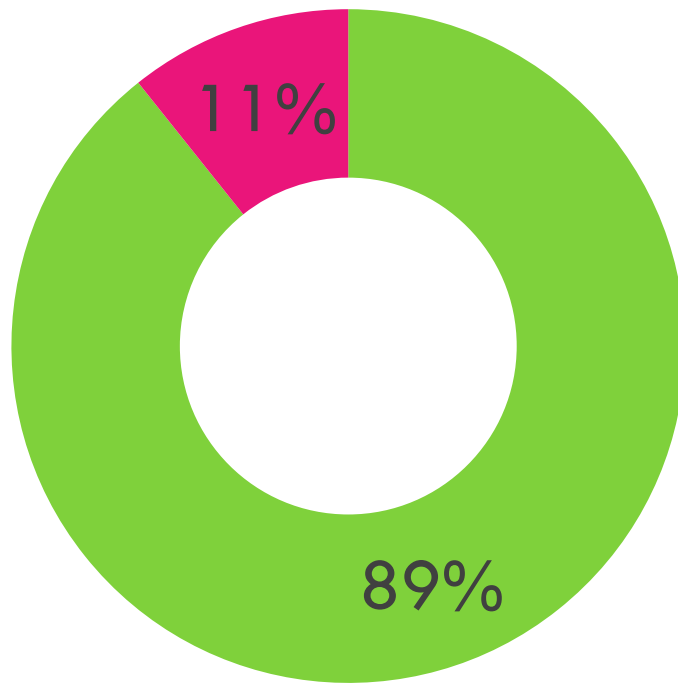
Agosto 2018



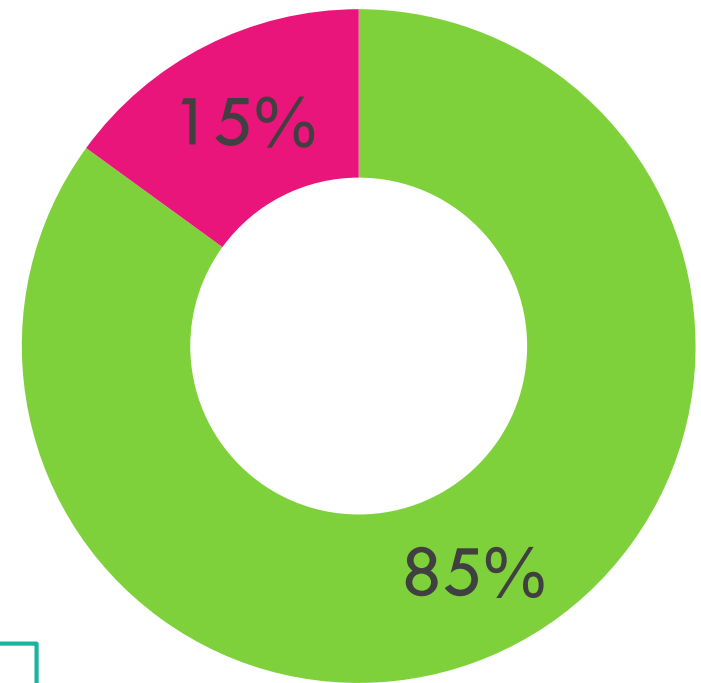
■ Muito satisfeito
■ Satisfeito
■ Insatisfeito

Você recebeu orientações da equipe sobre as rotinas da unidade de saúde? (horários de atendimento, dia de marcação de consulta, horário de funcionamento da unidade)

Outubro 2017

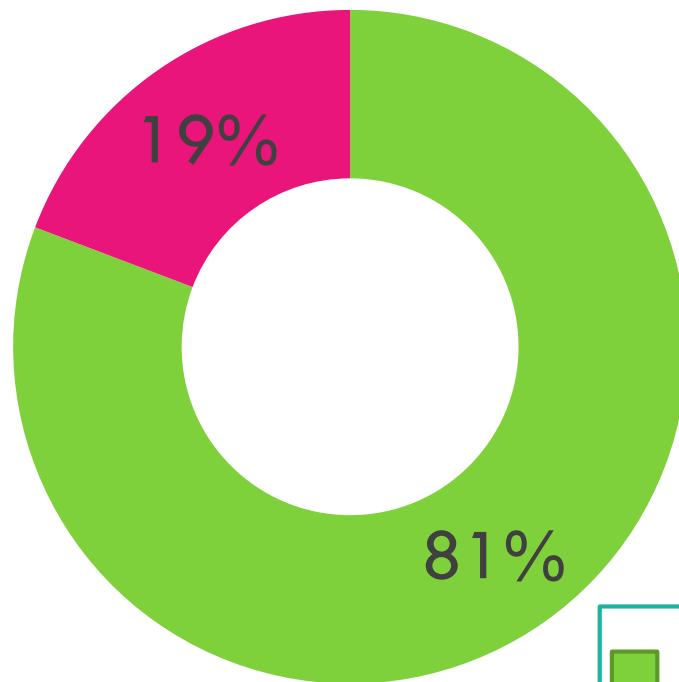


Agosto 2018

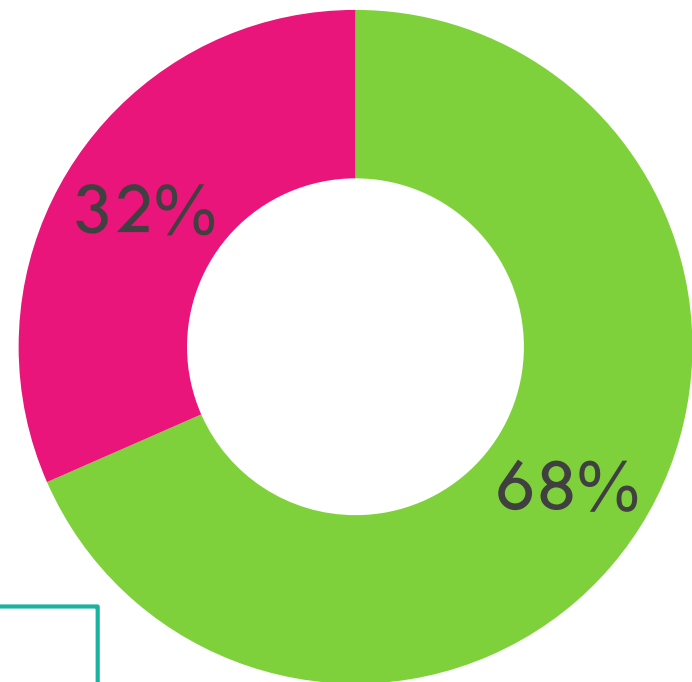


Você considera a estrutura física da unidade adequada para o atendimento?

Outubro 2017

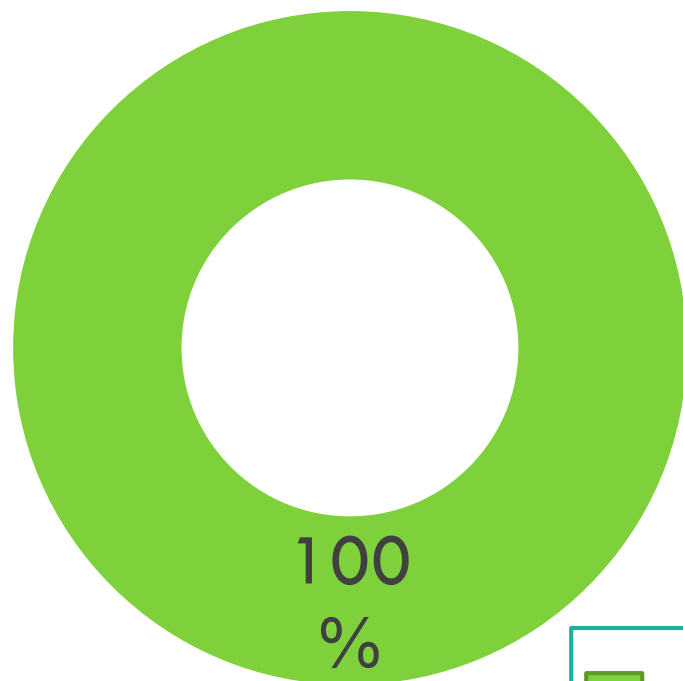


Agosto 2018

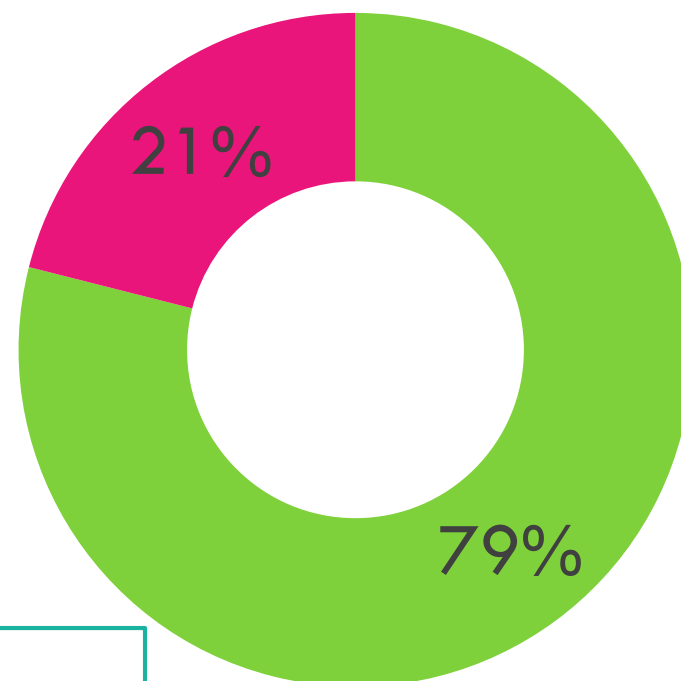


O que você acha da limpeza da unidade de saúde?

Outubro 2017

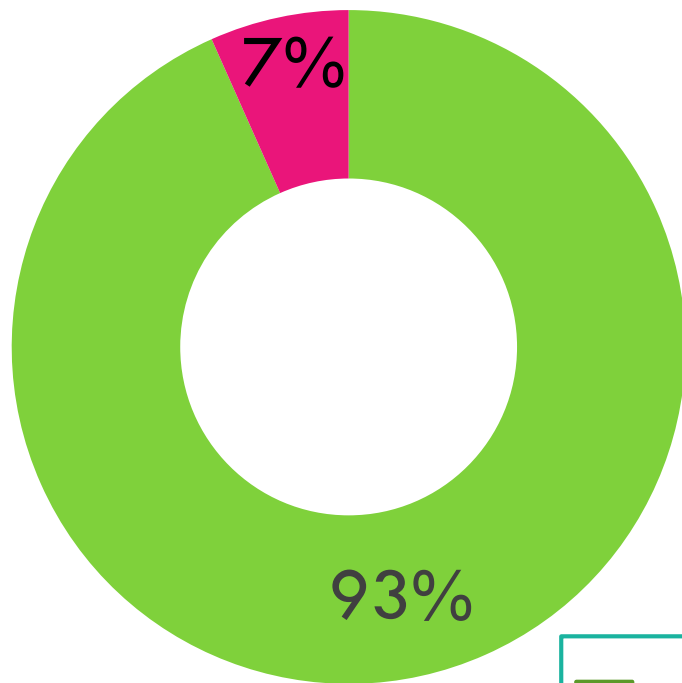


Agosto 2018

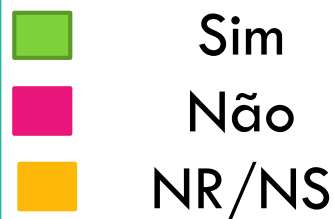
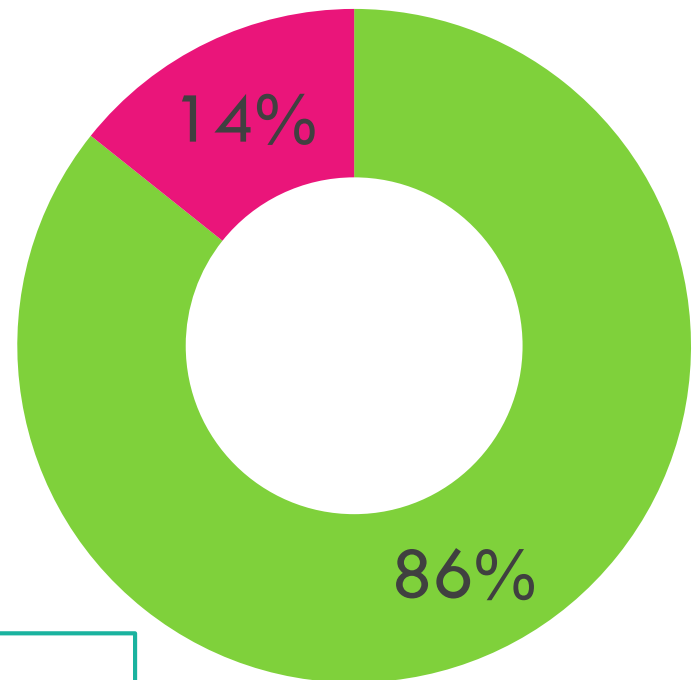


Você foi atendido (a) pelo profissional da sua equipe que você queria ser atendido(a) hoje?

Outubro 2017

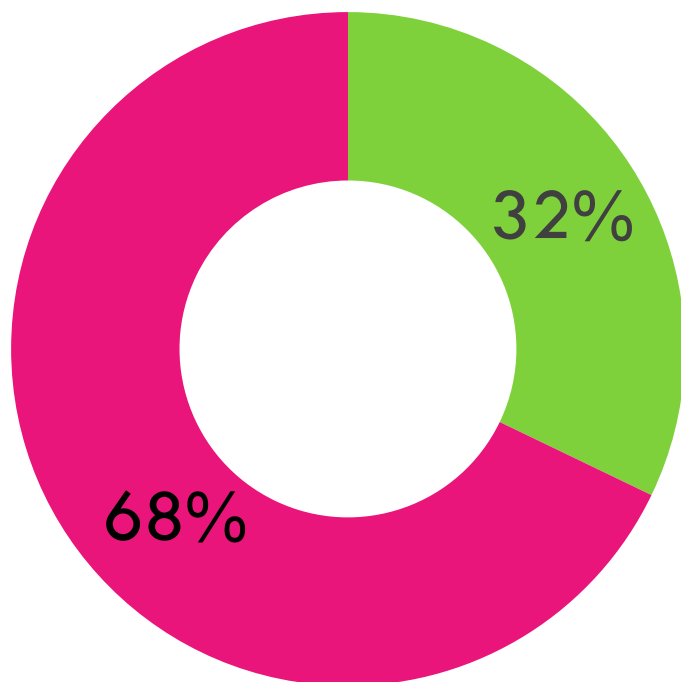


Agosto 2018

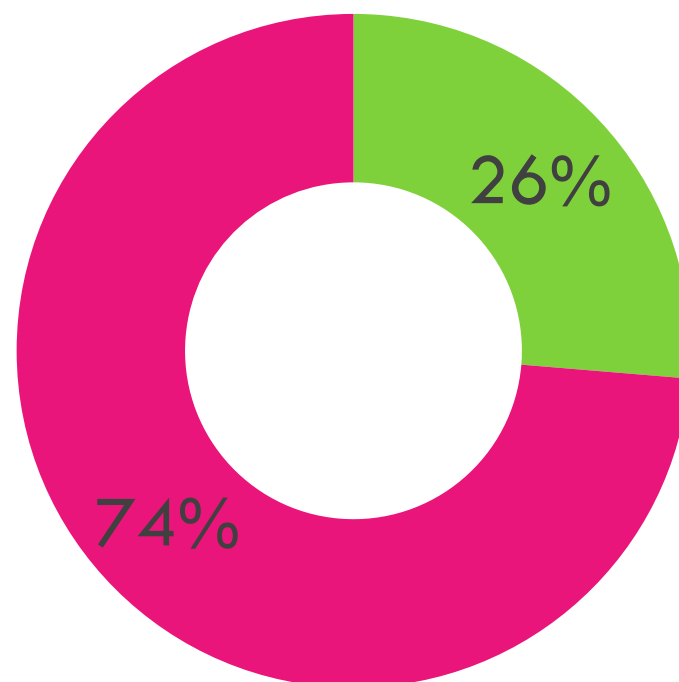


○ agendamento foi feito por :

Outubro 2017



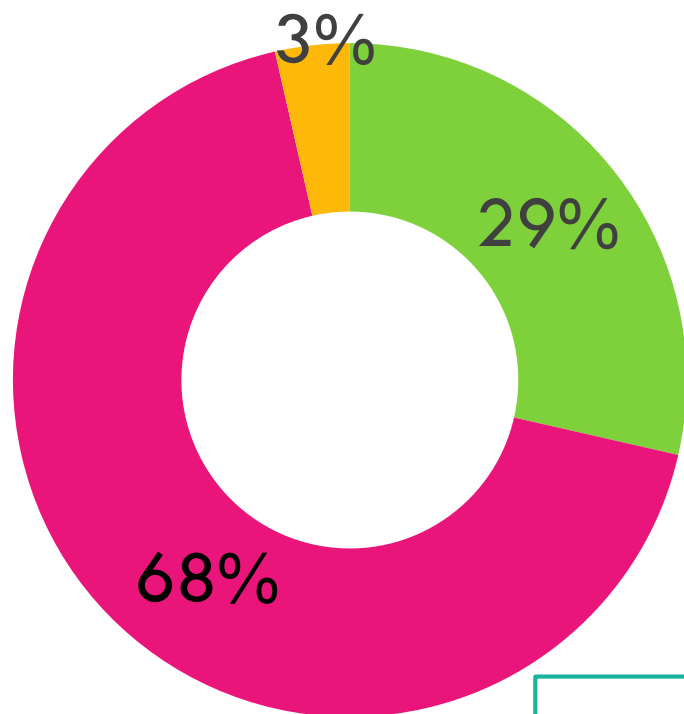
Agosto 2018



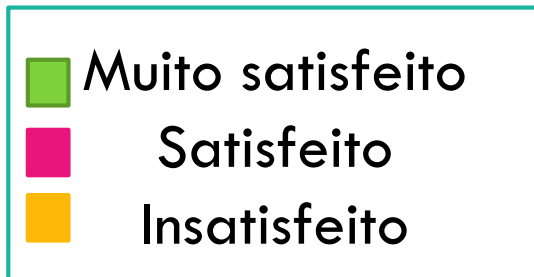
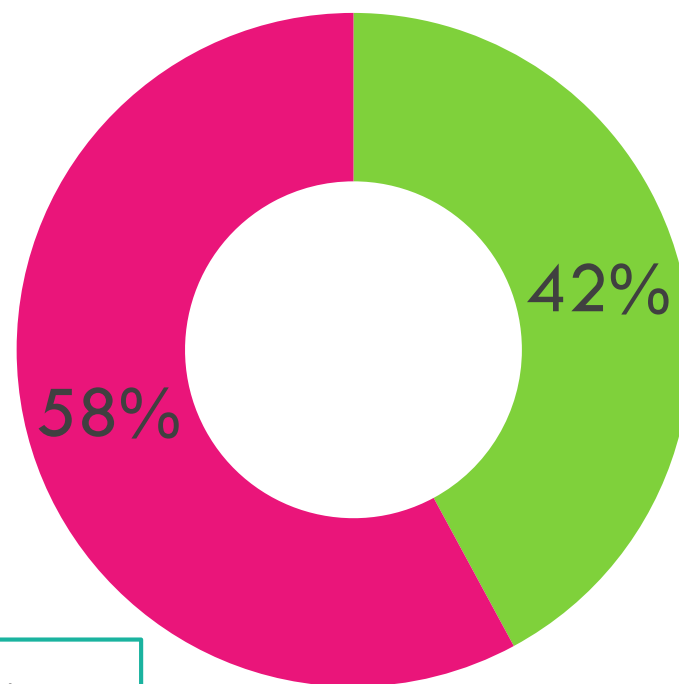
■ Telefone
■ Unidade

Qual grau de satisfação com sua experiência recente de agendamento?

Outubro 2017

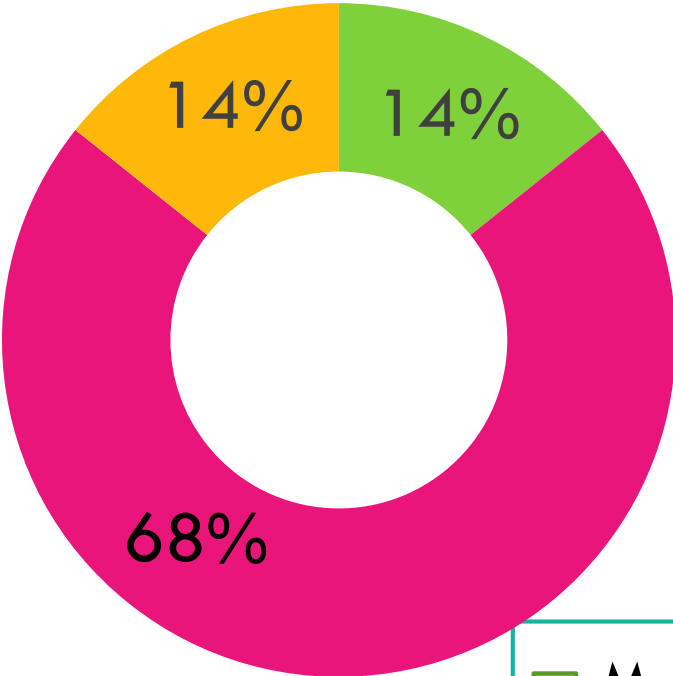


Agosto 2018

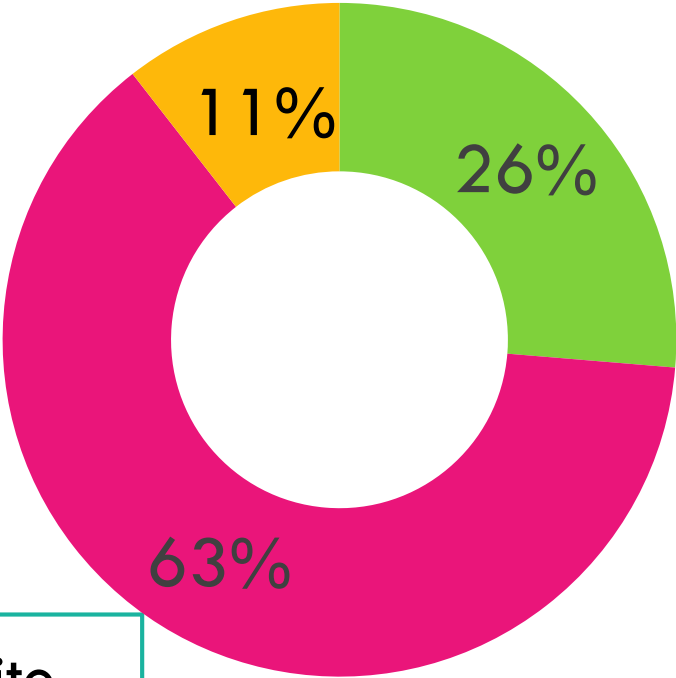


Qual grau de satisfação com relação ao tempo de espera para o atendimento realizado hoje?

Outubro 2017



Agosto 2018



CONCLUSÃO

- Troca de profissionais;
- Pequeno número de entrevistados;
- Melhoria da satisfação do usuário;
- A percepção do usuário é de extrema importância ao se dimensionar o reflexo das ações que vem sendo desenvolvidas a partir do processo de Planificação da APS.

Obrigada!

