

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS DE SAÚDE DE IDOSOS QUE UTILIZAM
DUAS ESTRATÉGIAS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA NO DISTRITO SANITÁRIO
PARTENON/LOMBA DO PINHEIRO, PORTO ALEGRE, RS

Com a criação da Estratégia de Saúde da Família (ESF), houve a reorientação do Sistema Único de Saúde (SUS) para cuidados baseados na Atenção Primária à Saúde. Entretanto, há poucas avaliações sistemáticas sobre satisfação com os serviços de saúde, especialmente de idosos, em relação à atenção primária por eles utilizada: atenção básica tradicional em Unidades Básicas de Saúde ou Estratégia Saúde da Família. O objetivo do estudo foi avaliar a satisfação com os serviços de saúde em idosos que utilizam UBS ou ESF no distrito sanitário Partenon/Lomba do Pinheiro, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Neste estudo transversal, 381 idosos foram selecionados por meio de uma amostra aleatória por conglomerados. Foram realizadas entrevistas por meio de um questionário estruturado. Foi realizada análise descritiva das variáveis. A associação entre satisfação com o serviço de saúde e os fatores associados foi verificada pelo teste qui-quadrado. O valor para rejeição da hipótese nula foi de 5%. A análise estatística foi realizada no software SPSS. Dos 381 entrevistados, 264 (69,3%) eram mulheres, a média de idade foi de 69,3 ($\pm 6,9$) anos e a média de anos de estudo foi de 4,9 ($\pm 6,9$). Desses, 294 (77,2%) relataram utilizar a UBS, enquanto 87 (22,8%) acessavam a ESF. Não houve diferença estatisticamente significativa entre variáveis demográficas, sociais e comportamentais e houve diferença estatisticamente significativa em relação à melhor satisfação com o serviço ($p=0,03$) e conhecimento dos profissionais do seu serviço de saúde a respeito dos problemas que mais importam ao paciente ($p=0,01$) em usuários da ESF. Os resultados demonstram que a abordagem mais humanizada, preconizada pela ESF, está associada a uma maior satisfação do usuário em relação ao serviço, reforçando os princípios e pactos vigentes do SUS.