

Instrumento de avaliação da percepção de satisfação do acolhimento pelos usuários de uma Unidade Básica de Saúde

Instrument for assessing the perception of the user embracement satisfaction by users of a Basic Health Unit

Meire de Deus Vieira Santos¹, Luciana Saraiva da Silva² e Wallisen Tadashi Hattori³

¹ Programa de Pós-graduação em Saúde da Família, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-6742-1315>

² Curso de Nutrição, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, Brasil. <https://orcid.org/0000-0001-9059-4399>

³ Departamento de Saúde Coletiva, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-6904-0292>

Autor correspondente: Wallisen Tadashi Hattori, Departamento de Saúde Coletiva, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Uberlândia, Avenida Pará, 1720, Campus Umuarama, Bloco 2U, Sala 8, 38405-320 Uberlândia – MG. WallHattori@gmail.com

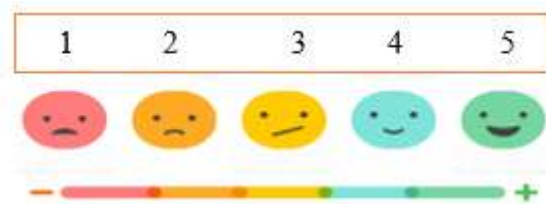
Instrumento de coleta de dados do Projeto de Dissertação de Mestrado Profissional **Acolhimento e responsividade: percepção de trabalhadores e usuários em uma unidade de atenção primária à saúde**, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde da Família da Universidade Federal de Uberlândia, integrante da Rede Nacional de Mestrado Profissional (PROFSAUDE), como requisito para a obtenção do título de Mestre em Saúde da Família.

ROTEIRO DE ENTREVISTA DOS USUÁRIOS

1. Idade (em anos completos):
2. Sexo:
3. Escolaridade:
 - a. Analfabeto / Fundamental I incompleto
 - b. Fundamental I completo / Fundamental II incompleto
 - c. Fundamental II completo / Médio incompleto
 - d. Médio completo / Superior incompleto
 - e. Superior completo
4. Ocupação:
5. Estado civil:
 - a. Casado
 - b. Divorciado
 - c. Solteiro
 - d. União Estável
 - e. Viúvo
6. Renda familiar:
 - a. Até 1 salário-mínimo
 - b. De 1 a 3 salários-mínimos
 - c. De 3 a 6 salários-mínimos
 - d. De 6 a 9 salários-mínimos
 - e. De 9 a 12 salários-mínimos
 - f. Não indicados

7. Onde se consultou na última vez?
- a. APS
 - b. UPA
 - c. Particular
 - d. Convênio
 - e. Outro. Qual?
8. Auto percepção de sua saúde é () positiva ou () negativa

Para cada uma das questões 9.1 a 9.18, indique a sua resposta de acordo com régua abaixo.



- 9.1. Qual o seu grau de satisfação com a sua acolhida na recepção na de sua unidade de saúde?
- 9.2. Você está satisfeito com a forma que é feita o agendamento de sua consulta?
- 9.3. Você é bem tratado por todos os profissionais da unidade?
- 9.4. Você está satisfeito com o tempo gasto em sala de espera?
- 9.5. Você está satisfeito com a atenção dada às suas queixas?
- 9.6. Você encontra facilidade de acesso à consulta?
- 9.7. Qual o seu grau de satisfação sobre a maneira como você foi tratado no acolhimento, em termos da ajuda que recebeu para resolver seu problema?
- 9.8. Quando você falou com a pessoa que recebeu você no acolhimento, você sentiu que ele/a ouviu você com atenção?
- 9.9. Até que ponto a pessoa que recebeu você no acolhimento pareceu compreender o seu problema?
- 9.10. Em geral, como você acha que a equipe do acolhimento compreendeu o tipo de ajuda de que você necessitava?
- 9.11. De zero a cinco, que nota daria para a ajuda que foi dada a você durante o acolhimento?
- 9.12. Até que ponto você está satisfeito com a discussão que foi feita com você sobre as condutas para resolver seu problema no acolhimento?
- 9.13. Você considerou que a equipe do acolhimento estava lhe ajudando?
- 9.14. Em geral, como você classificaria a acolhida dos profissionais?
- 9.15. Em geral, como você classificaria a competência da equipe do acolhimento?

- 9.16. Em sua opinião, que grau de competência tinha a pessoa que acolheu você mais de perto?
- 9.17. Você ficou satisfeito com o conforto e a aparência do serviço onde foi acolhido?
- 9.18. Como você classificaria as condições gerais das instalações da USF (p. ex., as instalações do local de acolhimento, da sala de espera, das salas de vacinas/ consulta médica, dos banheiros, farmácia etc.).

Para a questão abaixo, responda livremente.

10. Dê sua opinião de como o serviço pode melhorar para atender a população que o busca.