

ESCOLA DE ENFERMAGEM AURORA DE AFONSO COSTA



ACCESO Y SOLUCIONES EFICACES

Juliane Portella Ribeiro

ju.ribeiro1985@gmail.com
Enfermera. Psicóloga.
Doctoranda del Programa de Pos-Graduação em enfermagem de la Universidade Federal do Rio Grande - FURG, RS - BRASIL.

Mara Regina Santos da Silva

marare@brturbo.com.br
Doctora en Enfermería.
Docente del Programa de Postgrado de la Universidade Federal do Rio Grande - FURG, RS - BRASIL.

ACCESO Y SOLUCIONES EFICACES: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR



FECHA DE LA DEFENSA: RIO Grande, 1 de marzo de 2011.

INTEGRANTES DEL TRIBUNAL: Prof^a. Dr^a. Mara Regina Santos da Silva (Presidente), Prof^a. Dr^a. Marta Regina Cezar-vaz (integrante), Prof^a. Dr^a. Adriane Maria Netto de Oliveira (integrante), Prof^a. Dr^a. Ceres Braga Arejano (integrante).

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA: RIBEIRO JP. Acesso e resolutividade: satisfação dos usuários de serviços de proteção às vítimas de violência intrafamiliar [Dissertação]. Rio Grande (RS), Brasil: Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande; 2011.

PROBLEMA: Hubo un incremento gradual en la violencia intrafamiliar en Brasil en los últimos años contra niños y adolescentes. Los altos índices se relacionan a la complejidad a que está involucrado el problema, exigiendo que profesionales de salud aumenten la atención a la familia y movilice distintas instancias gubernamentales y no gubernamentales. La necesidad de que el fenómeno sea considerado una emergencia determina que se implante acciones concretas e inmediatas desarrolladas por la red de servicios de atención a la familia. En el intento de reducir sus consecuencias, el acceso a los servicios sociales y de salud y la eficaz solución de las acciones realizadas son elementos vitales para combatir los altos índices de violencia intrafamiliar. El acceso y la eficaz solución, en

conjunto, corresponden a la capacidad del servicio de ofrecer atención coherente a las necesidades de sus usuarios. **objetivo:** El objetivo general de este estudio es el de analizar la satisfacción de las familias a lo que se refiere al acceso y a la eficacia de la solución de las acciones y de los servicios de dos servicios de protección a las víctimas de violencia intrafamiliar del municipio do Rio Grande / RS. Constituyen sus objetivos específicos: (1) El análisis de la satisfacción de las familias con respecto al acceso a los servicios que atienden a situaciones de violencia intrafamiliar en el municipio del Rio Grande /RS; (2) el análisis de la satisfacción de las familias con respecto a la eficacia de soluciones de las acciones desarrolladas en los servicios que atienden familias en situaciones de violencia intrafamiliar en el municipio del Rio grande /Rs. **método:** Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo y exploratorio, que utilizó informaciones del banco de datos de un proyecto de investigación amplio desarrollado por el Grupo de Estudo e Pesquisa em Família, Enfermagem e Saúde (GEPEFES), intitulado : "Convergências y divergências entre as práticas profissionais e as necessidades das famílias no contexto da violência intrafamiliar". Se formó el muestreo a través de las informaciones contenidas en 113 evaluaciones realizadas por familias vinculadas al CREAS y al Conselho Tutelar, recolectadas en el período de 2008 hasta 2009, a través de la aplicación de una encuesta que evalúa la satisfacción de los usuarios de servicios de sanidad mental (SATIS-BR-Usuário). Las informaciones seleccionadas fueron puestas en análisis descriptivos, de correlación canónica y de regresión múltiple en el programa Statistica versión. El proyecto en el que se integra este estudio es integrante y está bajo al orden del Comitê de Ética e Pesquisa de la Universidade Federal do Rio Grande (CEPAS), fue registrado y aprobado en el proceso de nº 23116.004268/6-13.

resultados: Los resultados revelan alta correlación entre acceso y eficacia de solución ($RC= 0,8659$) y que los servicios están considerados de fácil acceso por las familias cuando son, aun más, receptivos ($0,883837$), las tratan con respeto y dignidad ($0,858614$) y las hacen caso escuchándolas ($0,626720$). Teniendo tales características, aspectos como el tiempo de traslado hasta el servicio y las informaciones sobre el tratamiento dado resta pequeña importancia al usuario. La eficacia de la solución se expresa por la decisión del familiar en volver al servicio, caso se necesite ($0,900171$), por su satisfacción con los servicios ($0,872823$) y con la intensidad de ayuda recibida ($0,803617$), por la evaluación en la que el grupo de profesionales le estaba ayudando ($0,827258$) y de que los servicios le ayudaron a reaccionar con sus problemas ($0,75837$); además por la comprensión de los problemas por parte de la persona que haya recibido el servicio ($0,688417$). Mientras tanto, evidenciaron una fuerte asociación ($R= 0,83$), altamente significativa ($p= 0,00000$), entre el grado de satisfacción de

las familias y cuatro aspectos de la eficacia de la solución de las acciones y servicios, sabiéndose que el ítem "satisfacción con la cantidad de ayuda que haya recibido" es el que posee mayor influencia en la satisfacción de los familiares ($\beta = 0,314682$). **conclusión:** los resultados del estudio que están aquí presentados revelan la satisfacción de los usuarios con el acceso y la eficacia de solución de los servicios de protección a los niños y a los adolescentes víctimas de violencia, además de poner en relieve que la eficacia de las soluciones se relaciona al acceso a los servicios, suscitando, de esta manera, la inversión a la accesibilidad.

Descriptor: Acceso a los servicios de salud; Satisfacción del paciente; Violencia en la familia; Salud de la familia; Enfermería.

BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

1. Brasil. Ministério da Saúde. Impacto da violência na saúde das crianças e adolescentes: prevenção de violências e promoção da cultura de paz. Brasília; 2008.
2. Brasil. Ministério da Saúde. Política nacional de redução da morbimortalidade por acidentes e violências. Brasília; 2005.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Assistência à Saúde. ABC do SUS: doutrinas e princípios. Brasília; 1990.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Estatuto da Criança e do Adolescente. Brasília; 2008.
5. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social PNAS/ 2004. Brasília; 2005. Reimpresso em maio de 2009.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília; 2008.
7. Coelho MO, Jorge MSB. Tecnologia das relações como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde na perspectiva do acesso, do acolhimento e do vínculo. Ciênc. saúde coletiva. 2009; 14 supl.1:1523-31.
8. Degani VC. A Resolutividade dos problemas de saúde: opinião de usuários em uma Unidade Básica de Saúde [Dissertação]. Porto Alegre: Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2006.

9. Penna CMM, Brito MJM, Porto F. Equidade e Resolutividade: da teoria à construção no cotidiano de profissionais de saúde. Um estudo compreensivo. *Online Brazilian Journal of Nursing*; 2011 [citado 2011 jan. 10]; 6(3). Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/1091>
10. Travassos C, Oliveira EXG, Viacava F. Desigualdades geográficas e sociais no acesso aos serviços de saúde no Brasil: 1998 e 2003. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2006; 11(4): 975-86.
11. UNICEF. Famílias parceiras ou usuárias eventuais? Análise dos serviços de atenção a famílias com dinâmica de violência doméstica contra criança e adolescente. Brasília; 2004.

Apoio: Disertación vinculada al proyecto “Convergências e divergências entre las prácticas profissionais e as necessidades das famílias no contexto da violencia intrafamiliar” con inversión realizada por el Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Dirección para correspondencia: Mara Regina Santos da Silva, Escuela de Enfermería, Calle General Osório s/nº, Centro, Rio Grande, RS, Brasil. CP: 96201-900- marare@brturbo.com.br – teléfono: + 55 (53) 3233-0315.