

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE ACESSO E ACOLHIMENTO EM UNIDADES DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE

Taís Maria NAUDERER¹, Maria Alice Dias da Silva LIMA², Donatela Dourado RAMOS³, Andréia da Silva GUSTAVO³, Raquel Borba ROSA⁴ - Departamento de Assistência e Orientação Profissional, Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul

O papel do usuário como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria da relação entre ele e o serviço. A avaliação pelos usuários, permitindo ouvir sua opinião pelos serviços prestados em função de suas necessidades e expectativas, é uma das atividades que podem assegurar a qualidade dos serviços de saúde. Acesso e acolhimento são elementos que podem favorecer a reorganização dos serviços e a qualificação da assistência prestada e remetem à discussão de modelos assistenciais, que dizem respeito à produção de serviços de saúde. Assim, tem-se por objetivo caracterizar, a partir da opinião dos usuários, o acesso ao atendimento e como vem sendo prestado o serviço que lhes é oferecido, quanto à forma como são acolhidos, em unidades de saúde de Porto Alegre. Trata-se de um estudo qualitativo. A coleta de dados está sendo realizada através de entrevistas semi-estruturadas com os usuários, preferencialmente após o término do atendimento nas unidades de saúde selecionadas. Para análise dos dados prevê-se a utilização da técnica de análise de conteúdo temático. Os resultados podem subsidiar intervenções na forma de organização dos serviços de saúde, visando seu aperfeiçoamento.

Palavras-chave: Acesso, Acolhimento, Unidade de saúde

¹ Acadêmica do curso de graduação em Enfermagem da UFRGS. Bolsista do Programa Interno de Bolsas de Iniciação Científica BIC/UFRGS.

² Orientadora. Doutora em Enfermagem pela Universidade de São Paulo. Coordenadora do NESCOSS. Professora Adjunta da Escola de Enfermagem da UFRGS

³ Pesquisadora. Mestre em Enfermagem pela UFRGS

⁴ Acadêmica do curso de graduação em Enfermagem da UFRGS. Bolsista do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica PIBIC/CNPq – UFRGS

Apoio: PROPESq/UFRGS, CNPq