

Sessão 4

Políticas e Práticas em Saúde e Enfermagem

021

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE ACESSO E ACOLHIMENTO EM UNIDADES DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE. *Raquel Borba Rosa, Donatela Dourado Ramos, Andréia da Silva Gustavo, Taís Maria Nauderer, Maria Alice Dias da Silva Lima (orient.)* (Departamento de Assistência e Orientação Profissional, Escola de Enfermagem, UFRGS).

A avaliação pelos usuários, permitindo ouvir sua opinião sobre o atendimento 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. 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 usuários, preferencialmente após o término do atendimento em unidades de saúde de grande porte. Até o momento foram realizadas cerca de 16 entrevistas com usuários de uma das unidades selecionadas. Para delimitar a suficiência dos dados será utilizado o critério de saturação. Os dados estão sendo submetidos à análise de conteúdo temático. Como resultados preliminares, algumas necessidades foram detectadas, dentre elas: aumentar a oferta de consultas odontológicas no serviço; estabelecer critérios para a distribuição de preservativos e medicações aos usuários; incrementar a área física externa, com a construção de um abrigo para chuva. Para alguns usuários, a obtenção de atendimento supera o incômodo causado pela permanência em filas e a necessidade de chegar à unidade bem antes de seu horário de funcionamento. A próxima etapa da pesquisa será a coleta de dados em outra unidade de saúde de grande porte. (PIBIC/CNPq-UFRGS).