

CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO CONTEXTO DA ATENÇÃO BÁSICA: DA ESTRUTURA À SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E TRABALHADORES

Ana Paula Ghizzo Vicente¹; Bruna Lorena Machado², Raquel Gusmão Oliveira³

RESUMO: A atenção básica tem como fundamentos o acesso universal e contínuo a serviços de saúde de qualidade e resolutivos, a integralidade em seus vários aspectos, o estabelecimento de relações de vínculo e responsabilização entre as equipes e a população adscrita, valorização dos profissionais de saúde, avaliando e acompanhando de forma sistemática os resultados alcançados e estimulando a participação popular e o controle social. Apesar de todo esforço do Ministério da Saúde em fortalecer a Atenção Básica, para que ela seja resolutiva, integral e contribua para efetivação da mudança do modelo assistencial, a estruturação dos serviços de saúde nos municípios ainda é precária. Além disso, a estrutura do serviço tem interferido no trabalho dos profissionais de saúde e na satisfação de funcionários e usuários. Diante disso, objetivamos caracterizar a estrutura dos serviços de Atenção Básica, bem como o grau de satisfação de usuários e trabalhadores de um município de médio porte da região noroeste do Paraná. Para a coleta de dados da estrutura das Unidades serão utilizadas planilha padrão e ação e para análise uma planilha de discussão. No que se refere à satisfação de usuários e trabalhadores serão utilizados os instrumentos já validados do Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde. Serão obedecidos os critérios éticos da resolução 196 CNS a pesquisa com seres humanos. Dessa forma se espera verificar o quão distantes das normativas do Ministério da saúde os serviços se encontram, bem como traçar um paralelo entre a estrutura do serviço e a satisfação de usuários e trabalhadores.

PALAVRAS-CHAVE: Atenção Primária à Saúde; Avaliação de serviços de saúde; Serviços de Saúde.

¹ Acadêmica do Curso Enfermagem. Departamento de Enfermagem Centro Universitário de Maringá – CESUMAR, Maringá – PR. Bolsista do Programa de Bolsas de Iniciação Científica do PIBIC/CNPq-Cesumar (PIBIC-Cesumar). anapaulagvicente@hotmail.com.br

² Acadêmica do Curso Enfermagem. Departamento de Enfermagem Centro Universitário de Maringá – CESUMAR, Maringá – PR. Bolsista do Programa de Bolsas de Iniciação Científica do PIBIC/CNPq-Cesumar (PIBIC-Cesumar). brunalorena@hotmail.com.br

³ Docente do CESUMAR. Departamento de Enfermagem do Centro Universitário de Maringá – CESUMAR, Maringá – PR. raquelgusmao@cesumar.br