



PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS CONSIDERADOS COM CARACTERÍSTICAS DA ATENÇÃO BÁSICA SOBRE OS SERVIÇOS DE SAÚDE

*Hadrien Felipe Meira Balzan¹; Leonardo Ribeiro Coutinho¹; Luiz Flávio Vicente Oliveira¹;
Vanessa Yummy Nishi¹; Leidyani Karina Rissardo²*

RESUMO: A percepção relacionada à atenção básica e Unidades de Pronto Atendimento (UPA), proveniente dos usuários pode refletir o real conhecimento da população sobre os serviços oferecidos pelo sistema único de saúde (SUS), assim inexoravelmente, contribui-se para o andamento da dinâmica da assistência, uma vez que ao conhecer o que o cliente percebe do serviço é possível planejar ações para satisfação e melhor qualidade no atendimento deste indivíduo. Nesta perspectiva, o objetivo deste trabalho é analisar o conhecimento dos usuários do SUS a respeito dos serviços que são oferecidos na Unidade Básica de Saúde (UBS) e na UPA. Estudo descrito de abordagem quantitativa que está sendo realizado na UPA Zona Norte 24hs, localizada no Município de Maringá, Paraná, Brasil. Esta unidade foi inaugurada em 2012 e conta com uma abrangência de aproximadamente 200 mil habitantes, que remete a população de 11 UBS das 27 do município de Maringá. Os participantes da pesquisa são indivíduos que buscam atendimento na UPA Zona Norte 24hs e se inserem na classificação verde e azul de acordo com a classificação de risco proposta pelo Ministério da Saúde – Classificação de risco de Manchester. Outro critério de inclusão utilizado foi à indicação dos médicos plantonistas, segundo área básica de atendimento (pediatria e adulto), o qual evidenciaram os usuários que possuíam ocorrência considerada como características da atenção primária. A coleta de dados se deu no primeiro semestre de 2014, por meio da aplicação de três instrumentos semiestruturados. Estes instrumentos abordaram questões sobre as características dos usuários selecionados, o grau de conhecimento e a forma que os mesmos utilizam o serviço público de saúde, além de informações alusivas a percepção deste sobre saúde e doença. Os dados estão sendo organizados em planilha do *Microsoft Excel 2007*[®] e analisados no programa Statistical Package for Social Sciences *SPSS*[®] para *Windows*[®] VERSÃO 18.0. A análise está sendo descritiva, com cruzamento das variáveis do estudo. Esta pesquisa respeitou os preceitos éticos da resolução 196/96 obtendo parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Maringá, CEP nº 668/449. Espera-se com os resultados propiciar o desenvolvimento de outros trabalhos, para que haja uma maior efetividade no conhecimento sobre o correto direcionamento dos usuários, tendo o nível de complexidade compatível com a necessidade do quadro clínico do paciente. A partir daí, não apenas facilitando os beneficiários do sistema, mas o sistema como um todo, visto que diminuirá o congestionamento deste, devido ao correto direcionamento, abordados pelo SUS.

PALAVRAS-CHAVE: Atenção primária à saúde; Sistema Único de Saúde; Serviços de saúde.

¹ Acadêmicos do Curso de Medicina do Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR, Maringá, Paraná. hadrien.fel2@hotmail.com, leonardooo_@hotmail.com, luizaoliveirao@hotmail.com, vah.n@hotmail.com

² Orientadora, Professora Mestre do Curso de Medicina do Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR. leidyane.rissardo@unicesumar.edu.br