



PÔSTER DIGITAL

Cuidado individual, familiar e comunitário

Analisando acesso e acolhimento em Estratégia Saúde da Família

Ana Lucia S. Camargo Fagundes¹; Magada Tessman¹; Giovana Peruchi¹; Luciane Ceretta²; Renan Ceretta²

¹ Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC). analuciacf@terra.com.br; mts@unesc.net; giovana_peruchi@hotmail.com

² Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC). luk@unesc.net; rac@unesc.net

Introdução: Acesso e acolhimento adequados são elementos essenciais no atendimento para uma atuação efetiva sobre a saúde do indivíduo e coletividade. Acurcio & Guimarães (1996) definem acessibilidade como obtenção de cuidados de saúde, quando necessário, de modo fácil e conveniente. O acolhimento evidencia critérios de acesso proporcionado ao usuário, e se constitui em tecnologia para reorganização dos serviços. (Franco, et al., 1999).

Metodologia: Abordagem qualitativa, buscando identificar na população adstrita, os aspectos positivos e negativos que levam a reconhecer o acolhimento prestado como efetivo ou não assim como o acesso ao serviço. Período de realização: Setembro e Novembro de 2010 na Unidade de Saúde do Bairro Metropol, Criciúma (SC) onde atua a ESF. Utilizadas entrevistas semi-estruturadas (Triviños, 1990) e observação participante (Minayo, 1992). O total de entrevistas (52) aconteceu em visitas domiciliares realizadas por alunos do PET SAÚDE, sem a presença de membros da equipe. A observação participante foi utilizada como complementar visando identificar as características do serviço e foi realizada pelos alunos antes da saída a campo.

Objetivo: Caracterizar a qualidade do serviço através da ótica do usuário em relação a acesso e acolhimento na Unidade de Estratégia de Saúde da Família do Bairro Metropol, Criciúma, SC.

Resultados: O deslocamento realizado pelo usuário é fator importante no acesso ao serviço. Predominou caminhada até a Unidade provavelmente porque a maioria dos entrevistados (42) reside na área de atuação e uma pequena parcela (10), faz parte da microárea que dista 3 Km da Unidade refere dificuldade de acesso. O acolhimento é definido como: Usuário 1- Refere que o atendimento prestado por todos os profissionais da equipe varia de bom à ótimo. Relata, porém que a dificuldade para agendar especialistas, incomoda. Usuário 2- Ressalta que procura a Unidade de Saúde com toda a família porque consegue atendimento com facilidade. Segundo Stein (1998), o acesso aos serviços de saúde tanto pode ser determinado, quanto medido pelo uso regular de uma fonte de atendimento. O acolhimento que diz respeito ao comportamento dos profissionais de saúde em relação ao usuário para atendê-lo em suas necessidades foi considerado satisfatório e tendo como pontos fortes respeito, boa relação e qualidade técnicas da equipe.

Considerações: Acolhimento e acesso são fundamentais para desenvolver um serviço adequado e a união destes fatores, leva à satisfação do usuário em relação à equipe. Há, porém, uma lacuna no que se refere ao acesso às especialidades considerado pela maioria como insatisfatório.

Palavras-chave: Acesso. Acolhimento. Qualidade da Assistência à Saúde.