



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO PRESTADO PELOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE REDENTORA-RS¹

Águida Wichrowski Kopf², Juliana Catto Pereira³, Solange Maria Schmidt Piovesan⁴

RESUMO: Este trabalho consiste em uma monografia, que foi realizada no 8º semestre do Curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - Unijuí. Quando solicitada a pensar um tema para elaborar meu trabalho de conclusão de curso, senti-me instigada em buscar compreender como os usuários avaliam o atendimento prestado pelos profissionais que atuam no Sistema Único de Saúde - SUS. A partir disso, pensava poder compreender, por meio dos depoimentos dos usuários, como acontece o trabalho destes profissionais. Penso que a partir do momento em que os usuários falam sobre o atendimento recebido, os profissionais que atuam nesses locais poderão avaliar suas práticas. Este exercício poderá refletir-se em uma melhora na qualidade do atendimento, pois o usuário poderá perceber resolutividade e comprometimento da equipe para com ele. Este estudo tem o objetivo de verificar como os usuários avaliam o atendimento prestado pelos profissionais que atuam no Sistema Único de Saúde no Município de Redentora-RS. Este trabalho constitui-se em uma pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória, realizada com 23 usuários do SUS. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a entrevista semi-estruturada. A partir das informações colhidas, pela semelhança das falas, construiu-se uma categoria: A simplificação da Atenção Básica e seu impacto na qualidade das ações. A mesma foi dividida em questões de análise, as quais abordam a Clínica Degradada nos serviços de saúde; a fragmentação das práticas; a Visita Domiciliária entendida como atribuição do Agente de Saúde; a valorização da medicação e a cultura popular como uma alternativa; o usuário como um ser passivo; a rede de atenção à saúde: acesso, referência, questões político-partidárias. Para os sujeitos participantes da pesquisa, o atendimento prestado pelos profissionais é centrado no médico, em que o sujeito é tido como um ser passivo. Não há trabalho em equipe como deveria, nem o estabelecimento de vínculo e acolhimento por parte dos profissionais de saúde para com os usuários. Ao concluir o trabalho pude avaliar que não houve mudança no modelo assistencial após a implantação do PSF, e que no município estudado os profissionais continuam atuando de maneira pouco resolutiva, respondendo a queixa-conduta e impossibilitando a integralidade no atendimento.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso

² Enfermeira, Doutora em Saúde Pública. Escola Nacional de Saúde Pública Fundação Oswaldo Cruz, ENSP/FIOCRUZ, Brasil, Docente do Departamento de Ciências da Saúde da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – Unijuí.

³ Ex-aluna da graduação em Enfermagem; Atual aluna da pós em Saúde Pública.



⁴ Enfermeira, Mestre em Educação nas Ciências pelo Departamento de Pedagogia da Unijuí, Docente do Departamento de Ciências da Saúde da Unijuí. Orientadora do trabalho.