

311

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE ACESSO E ACOLHIMENTO EM UNIDADES DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE. *Roberta Davis, Raquel Borba Rosa, Maria Alice Dias da Silva Lima (orient.) (UFRGS).*

Têm-se observado inúmeros problemas nos serviços básicos de saúde com relação a acesso e acolhimento, que se constituíram em motivação para a realização deste estudo. Acesso e acolhimento são elementos que podem favorecer a reorganização dos serviços e a qualificação da assistência prestada. A opinião dos usuários sobre o atendimento, em função de suas necessidades e expectativas, permite repensar as práticas em saúde. 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 foi realizada por meio de entrevistas semi-estruturadas com usuários, preferencialmente após o término do atendimento, em duas unidades de saúde de grande porte, codificadas como unidade A e unidade B. Foram realizadas 16 entrevistas na unidade A e 17 entrevistas na unidade B. Para delimitar a suficiência dos dados foi utilizado o critério de saturação. O material empírico foi submetido à análise de conteúdo temático. As categorias estabelecidas foram: acesso e acolhimento, sendo o acesso subdividido em acesso geográfico, acesso funcional e acesso econômico. Problemas relacionados ao acesso funcional foram referidos pelos usuários como os principais fatores que dificultam a assistência, tais como: demora pelo atendimento; necessidade de chegar ao posto de madrugada para garantir uma ficha para consulta; escassa oferta de consultas odontológicas e médicas; áreas físicas inadequadas para a espera pelo atendimento. Quanto ao acolhimento, a humanização do atendimento e o vínculo estabelecido entre os usuários e os serviços de saúde foram os principais fatores facilitadores mencionados pelos usuários. Conclui-se que são necessárias modificações nas unidades de saúde, no que diz respeito a acesso e acolhimento, com vistas a qualificar a assistência prestada ao usuário. (PIBIC).