FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA IDENTIFICAR SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM O ACOLHIMENTO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Tâmara Rafaelly do Nascimento Barros; Gustavo Barbosa Viana; Mariane Valesca de Menezes Lacerda; Mateus Parente Granja; Vanessa Kelly Viana da Silva; André Santos da Silva; Glória Maria Pinto Coelho
tamara.rafaelly15@gmail.com

Resumo

A Política Nacional de Humanização (PNH) delibera a inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado além dos processos de trabalho. Assim, o acolhimento, diretriz da PNH tornasse uma práxis das relações de cuidado. Um acolhimento ineficaz gera insatisfação do usuário, desorganização do serviço e sobrecarga dos profissionais. O presente relato expõe a aplicação da Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários (SATIS-BR) sobre a satisfação dos usuários de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) com o Acolhimento. O uso da SATIS-BR, instrumento validado e adaptado, tem por objetivo definir parâmetros que avaliem a efetividade dos planos de ações realizados frente às demandas e fragilidades identificadas na UBS e será um indicador do programa PET-Saúde/INTEPROFISSIONALIDADE. Foram contemplados no instrumento os seguintes aspectos do Acolhimento: a escuta qualificada, o investimento na construção de vínculo, o acesso facilitado ao(s) serviço(s) e as respostas dadas às necessidades de pessoas. A narrativa, construída em discussões entre os membros do grupo tutorial do programa citado, buscou visibilizar potências e entraves da acolhida as necessidades de saúde e satisfação dos usuários. O território localiza-se no município de Campo Formoso–BA, em específico, no povoado de Curral da Ponta. Esta UBS é composta por uma equipe ampliada, o que permite diversidade de entendimentos em relação às situações que se apresentam. A aplicação do instrumento ocorreu no mês de setembro de 2019, com a participação de 48 usuários que se encontravam na UBS. Para tanto, foi garantido aos pesquisadores salas reservadas, contribuindo à manutenção do sigilo, privacidade e confidencialidade das informações coletadas. Antes da aplicação, os usuários foram esclarecidos de seu propósito e tiveram a oportunidade de manifestar o desinteresse em contribuir, não ocorrendo negativas. Em geral, as entrevistas tiveram duração média de 10 minutos e traziam em seu escopo questionamentos de caráter quali-quantitativo. Sobre os usuários entrevistados, pode-se dizer que compõem um mosaico diverso de idades, situações socioeconômicas e arranjos familiares. Sendo assim, foram aspectos positivos a possibilidade de conhecer a perspectiva do usuário, seus anseios e dificuldades, o fomento à participação e controle social no serviço de saúde e adesão do público presente à proposta. Ainda, a estrutura física do serviço, o engajamento dos preceptores e a equipe solícita foram primordiais para a realização da atividade. Para os discentes, em especial, tratou-se de um momento ímpar de desenvolvimento de competências e habilidades na comunicação, uma vez que a adequação da linguagem ao conhecimento dos usuários na perspectiva de acolhimento foi um desafio enfrentado. Igualmente, à distância e a dificuldade de deslocamento para o

do público presente à proposta. Ainda, a estrutura física do serviço, o engajamento dos preceptores e a equipe solícita foram primordiais para a realização da atividade. Para os discentes, em especial, tratou-se de um momento ímpar de desenvolvimento de competências e habilidades na comunicação, uma vez que a adequação da linguagem ao conhecimento dos usuários na perspectiva de acolhimento foi um desafio enfrentado. Igualmente, à distância e a dificuldade de deslocamento para o município foram aspectos que dificultaram o processo. Portanto, os usuários puderam apontar de acordo com a SATIS-BR a satisfação com o serviço de acolhimento da UBS destacando a escuta por parte dos profissionais como digna e respeitosa.

Palavras-chave: Acolhimento; Interprofissional; Usuário; Unidade Básica de Saúde.

Referências:

BANDEIRA M.; SILVA M.A. Escala de Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR): estudo de validação. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**. Jan 2012; 61(3):124- 132. http://www.scielo.br/pdf/jbpsiq/v61n3/02.pdf.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Básica à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Humanização.** Brasília: Ministério da Saúde; 2013. http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf.

LUCENA L.N.; et al. Avaliação da satisfação do usuário com o acolhimento na estratégia da saúde da família no Recife (PE). **Revista Ciência Plural.** Ago 2018; 4(2):21-37. https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/16837.

amed.farma

Tâmara Rafaelly

Criador(a) de conteúdo digital

Conectando você com conteúdos de Medicina e Farmácia.

Entretenimento e educação .

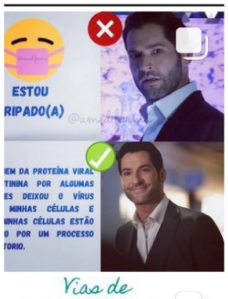
Editar perfil

Promoções | Informações | Email

Destaques dos stories

Mantenha seus stories favoritos no seu perfil

Novo













amed.farma















