

Trabalho apresentado no 17º CBCENF

Título: QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO CENTRO DE SAÚDE ESCOLA DO MARCO
Relatoria: DANIELLE ETIENNE DE OLIVEIRA BEZERRA LIMA
BÁRBARA LOPES PAIVA
Autores: JÉSSICA PINHO DA SILVA OLIVEIRA
RAQUEL FERREIRA CARDOSO
DILMA FAGUNDES DE SOUZA
Modalidade: Pôster
Área: Força de trabalho da enfermagem: recurso vital para a saúde
Tipo: Relato de experiência
Resumo:

INTRODUÇÃO: A própria definição de qualidade é tema de ampla discussão em diversos seguimentos, pois traz consigo alto grau de subjetividade. Trazer esse componente para atenção à saúde é ainda mais intrigante, tendo em vista a grande quantidade de processos aos quais trabalhadores e usuários se defrontam, além dos componentes políticos e estruturais. A qualidade em serviços de saúde está diretamente relacionada com a segurança ao paciente, efetividade, atenção centrada no paciente, oportunidade/acesso, eficiência e equidade. **METODOLOGIA:** Trata-se de um observacional analítico, descritivo, com abordagem qualitativa do tipo relato de experiência, elaborado durante o estágio supervisionado em saúde pública, que ocorreu no Centro de Saúde Escola do Marco (CSEM) em Belém/PA, no período de fevereiro à de abril de 2014, sob supervisão e orientação de uma docente da Universidade do Estado do Pará (UEPA), onde foi avaliada a qualidade nos serviços de saúde dos programas HiperDia, Saúde da Criança, Saúde da Mulher (incluindo coleta de PCCU), setor de Doenças Transmissíveis (DT) e sala de imunização. **OBJETIVOS:** Avaliar a qualidade dos serviços de saúde prestados no Centro de Saúde Escola do Marco. **RESULTADOS:** Durante o estágio supervisionado no CSEM, as acadêmicas de enfermagem puderam observar a superlotação de pessoas em todos os setores do referido centro, devido a grande demanda de usuários e a presença de docentes e discentes da universidade do estado, o que dificultava o fluxo de atendimento. Constataram-se deficiências quanto à estrutura física do local, que é considerado pequeno para a realização dos atendimentos, e os equipamentos necessários para as consultas como balanças, sonar, entre outros, são antigos e inadequados para a avaliação dos pacientes. Em contrapartida a equipe de saúde promove a boa receptividade, humanização e resolutividade à procura dos usuários, dando o equilíbrio à qualidade do atendimento, causando a satisfação do usuário atendido no CSE-Marco. Neste sentido avaliou-se que o CSE-Marco possui qualidade nos serviços de saúde, apesar das deficiências presentes no local. **CONCLUSÃO:** Precisamos ressignificar o conceito de qualidade nos serviços de saúde para além dos recursos materiais disponíveis à prestação dos serviços. O empenho e a boa vontade do profissional de saúde em prestar o serviço podem garantir a resolutividade ao problema do usuário, a satisfação do mesmo e conseqüentemente a qualidade do serviço de saúde.