

Trabalho apresentado no 18º CBCENF

Título: ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Relatoria: CAROLINA ALMEIDA DE OLIVEIRA
Adriane Stefanny Rocha Ribeiro

Autores: Charloth Ágatha de Souza Lautharte
Danielle Ferreira Rodrigues
Marlucilena Pinheiro da Silva

Modalidade: Pôster

Área: Gestão, tecnologias e cuidado

Tipo: Pesquisa

Resumo:

INTRODUÇÃO: Por ser um serviço generalizado, a Atenção Básica baseia-se nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), de integralidade, universalidade, continuidade dos serviços e principalmente a humanização. Por isso as UBS's devem estar o mais próximo possível da moradia da população, um serviço de fácil acesso para acolher o usuário que na maioria das vezes não tem acesso a um serviço especializado diretamente. **OBJETIVOS:** Este trabalho tem por objetivo relacionar a percepção do usuário do SUS com a administração e gestão em serviços de saúde. **METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo exploratório de revisão da literatura com abordagem qualitativa, baseado em um estudo de campo realizado por acadêmicos de enfermagem da Universidade Federal do Amapá, na UBS-Policlínica da UNIFAP, cidade de Macapá, estado do Amapá, em setembro de 2013. Investigou-se publicações disponíveis em meios eletrônicos, como Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e guias do ministério de saúde que pudessem fundamentar a discussão. **RESULTADOS:** O estudo de campo com tema: Perfil sócio demográfico e percepção dos usuários quanto a administração dos serviços públicos de saúde contem dados significativos para compreender como o usuário percebe a ação da administração dentro da Unidade Básica de Saúde, nele destacam-se: o baixo nível de escolaridade como um fator que dificulta a participação ativa, assim como nota-se a ausência de conhecimento destes agentes, principalmente relacionado a finalidade de uma Unidade Básica de Saúde. Sendo assim, os dados levantados são relevantes para a administração e gestão dos serviços de saúde, pois evidenciam na percepção e satisfação dos usuários, sua importância e influência como uma ferramenta avaliadora de qualidade, e a necessidade da utilização desta no planejamento do gestor. **CONCLUSÃO:** Compreendendo a percepção do usuário, um leque de informações é aberto, de modo que permite ao gestor de um serviço em saúde identificar o que não está ocorrendo como o planejado e saber o motivo pelo qual não ocorreu como o esperado, buscando mecanismos que venham a aperfeiçoar o serviço de modo satisfatório tanto para o gestor quanto para os usuários. Incentivar a participação do usuário nesse planejamento, através do empoderamento da população, e a escuta ao mesmo, haja vista que o melhor método para saber se o serviço prestado é eficaz é pela opinião de quem usufrui deste serviço.