

Trabalho apresentado no 21º CBCENF

Título: RELATO DE CAMPO DO PMAQ CICLO 3 - MACRO CAMPINAS/SP: OPINIÃO DO USUÁRIO SOBRE O ATENDIMENTO DA ATENÇÃO BÁSICA

Relatoria: MARIANA VÉO NERY DE JESUS

Autores: Maria Sílvia Teixeira Giacomasso Vergílio

Modalidade: Pôster

Área: Políticas Públicas, Educação e Gestão

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

O Departamento de Atenção Básica, do Ministério da Saúde, possui programas e estratégias para desenvolver ações de promoção à saúde, prevenção de agravos, tratamento e reabilitação que impactem positivamente na situação de saúde da população. O Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) é um deles. Foi criado em 2011 para estimular a cultura do planejamento e avaliação da assistência das equipes da estratégia da família (eSF) e melhorar o acesso e qualidade do cuidado à população. As Unidades Básicas (UBS) devem ser o contato preferencial dos usuários com o sistema de saúde, por ser porta de acesso a outros níveis de atenção. Objetivo: Descrever a experiência do 3º ciclo do PMAQ, sobre a opinião do usuário do atendimento recebido na UBS. Método: Análise das experiências durante a coleta de dados realizada na Macro 2/Campinas/SP, de maio a agosto de 2018, em 35 municípios. Foram realizadas 593 entrevistas com usuários, escolhidos aleatoriamente na UBS, utilizando o questionário-Módulo III do PMAQ. Resultados: Os usuários se mostram satisfeitos, avaliam o atendimento que recebem como muito bom pelo fato da unidade ter médico e remédios regularmente. Reclamam da demora para agendamentos de especialidades e dentista. Reconhecem o trabalho do agente de saúde, nas visitas domiciliares para prevenção da dengue. Não reconhecem o enfermeiro, como profissional que tem agenda para consultas, fica implícito que os confundem com técnicos/auxiliares de enfermagem. Há pouca participação em atividades para promoção à saúde e desconhecimento de possibilidade para o controle social. Observou-se poucos usuários nas salas de espera, fato justificado pelo agendamento por horários e pela falta de médicos, devido à férias ou capacitação. Conclui-se que as UBS ainda apresentam atendimento médico-centrado com medicalização, poucas práticas integrativas e atividades para promoção à saúde. Espera-se que o PMAQ contribua como guia orientador das eSF para efetivar mudanças reais no trabalho da atenção básica para que possa oferecer ações com práticas que promovam a qualidade de vida da população.