

## Trabalho apresentado no 22º CBCENF

**Título:** A VISÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE:O DESAFIO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL

**Relatoria:** Aline Fiori dos Santos Feltrin

Victória Larissa dos Santos

**Autores:** Mariana Seguesse Rizzo

Rafaela Etelvina F. Oliveira

Adriani Izabel de Souza Moraes

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Políticas Públicas, Educação e Gestão

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

Introdução:Os princípios do Sistema Único de Saúde: integralidade, regionalização e participação social são centrais ao se discutir o contexto das Redes de Atenção à Saúde (RAS). A participação social reflete a importância do conhecimento do usuário sobre os processos e organização do sistema. Desta forma, para os serviços de saúde que compõem a RAS, identificar a visão do usuário, é fundamental para traçar ações de planejamento no sentido de aproximá-los, melhorar fluxos e resolutividade em todos os níveis de atenção. Objetivo: Identificar a visão do usuário sobre a RAS em um ambulatório Regional. Metodologia: Estudo descritivo com abordagem quanti e qualitativa. Foram entrevistados os usuários do ambulatório do Hospital Escola Emílio Carlos (HEEC) de Catanduva-SP, no período de junho/2018. O HEEC é um hospital 100% SUS e referência para a Região de Saúde de Catanduva que abarca 19 municípios, com uma população de cerca de 318.000 habitantes. O estudo foi aprovado pelo CEP, sob o parecer nº 2.869.796. Resultados: Foram entrevistados 189 usuários, representando 9,5% da média atendida no ambulatório mensalmente. Houve predominância do sexo feminino (57%), e concentração acima de 40 anos (>70%). Da amostra, 90% é usuária do SUS há mais de 10 anos e 66% residente da Região de Saúde e não do município sede, indicando a importância da regionalização. Em relação à preferência, 72% preferem o ambulatório de especialidades e 12% preferem a AB. Discussão: "O especialista já sabe o que fazer, me dá o que eu preciso." (Usuário 23). Neste sentido, cabe a reflexão sobre possíveis causas, como baixa resolutividade da AB e a cultura médico-centrada, levando-o à impressão de que o serviço especializado é mais resolutivo. Considerando a organização do SUS em RAS e a participação social, torna-se fundamental a comunicação com os usuários para que os mesmos entendam como se configura a RAS e quais são as relações e os processos de trabalho de permeiam seu percurso na Rede. Conclusão: Esta pesquisa trouxe a percepção de que o conhecimento da visão do usuário a respeito do seu percurso na RAS, permeia o empoderamento do mesmo no âmbito da participação social e sua falta o afasta do seu papel como usuário do SUS. Ao identificar a visão dos usuários sobre a RAS, espera-se viabilizar o planejamento de ações para aproximar usuário e serviços, integrando a Rede em todos os níveis assistenciais, com a participação de todos os atores de forma efetiva.