

## Trabalho apresentado no 22º CBCENF

**Título:** PERCEPÇÃO DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL

**Relatoria:** Alex Martins do Nascimento  
Aline Sayuri Morita

**Autores:** Anderson Luis Candiani  
Gláucia Cristine Salça Peixoto de Oliveira

**Modalidade:** Comunicação coordenada

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

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** De acordo com a pesquisa, a população procura pelo serviço na UPA não apenas por questão demográfica, mas também pela qualidade do atendimento ofertado e pela agilidade na assistência. Dessa forma, as UPAs compõem uma demanda inapropriada de atendimento, contemplando diversos serviços que são de atribuição das outras redes de atenção à saúde, interferindo no funcionamento adequado, na resolutividade dos casos, na qualidade no momento de emergência bem como contribui para a superlotação dos serviços. **OBJETIVO:** Mostrar a compreensão do usuário referente ao serviço prestado por uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA). **MÉTODO:** Trata-se de um estudo descritivo, exploratório, do tipo relato de experiência, desenvolvido a partir de uma vivência de um acadêmico da quinta série do curso de Enfermagem da Universidade Paranaense (UNIPAR), durante a aplicação de um questionário para a coleta de dados do trabalho de conclusão de curso, em uma unidade de pronto atendimento do município de Umuarama - PR, no período de maio a julho de 2019. **RESULTADOS:** Os entrevistados são todos moradores da cidade e relatam que procuram o pronto atendimento sempre que precisam, ou seja, quando acontecem eventos agudos independentemente de ser crônico que comprometem a sua saúde física e mental. Corroborando, verifica-se que existe uma preocupação do usuário na busca de atendimento à saúde antes mesmo de passar mal, pois eles temem não encontrar atendimento na unidade básica de saúde mais próxima de sua casa ou ter consulta disponível no dia da queixa. Durante o diálogo os relatos foram de que o atendimento é mais rápido e resolutivo pois a unidade oferece exames de eletrocardiograma, radiografia e exames laboratoriais de resultados com o tempo rápido, os pacientes na sua maioria se sentem seguros no local. **CONCLUSÃO:** Percebe-se no presente estudo que o usuário frequentemente vão ao pronto atendimento são pessoas simples e humildes de baixa escolaridade e os mesmos procuram a porta de acesso à saúde que vai amenizar seu problema de saúde, tendo plena confiança no serviço da equipe de emergência do município de Umuarama - PR, provocando uma superlotação do serviço.