

## 8º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

### AVALIAÇÃO DA ASSISTÊNCIA OFERECIDA PELO SUS, NA PERSPECTIVA DE SEUS USUÁRIOS.

Elen Ferraz Teston<sup>1</sup>  
Mayckel da Silva Barreto<sup>2</sup>  
Ana Paula Botura Ferreira<sup>3</sup>

O atendimento ao usuário de um sistema de saúde, muitas vezes, é realizado de forma desumana, com falta de compromisso dos trabalhadores de saúde em relação ao sofrimento dos usuários, podendo apresentar falta de resolutividade das ações de saúde, e ainda, desigualdade no atendimento, interferindo no acesso e no desfecho final do processo saúde-doença. Toda situação de atendimento executada pelos profissionais de saúde deve ser realizada com um bom acolhimento, ou seja, atender a todos, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura que possa dar respostas mais adequadas aos usuários, utilizando os recursos disponíveis para a resolução dos problemas. As necessidades por sua vez podem sofrer interferências de fatores sócio-econômicos, das más condições de vida, violência, solidão, necessidade de vínculo com o serviço profissional, ou ainda, acesso à alguma tecnologia específica que possa proporcionar qualidade de vida. Toda a demanda aos serviços de saúde está relacionada às necessidades dos usuários, podendo se efetivar de acordo com a organização de cada serviço, e serem atendidas por meio da oferta de consultas, exames, medicamentos e procedimentos específicos. Conhecer a satisfação de quem utiliza o serviço público de saúde no âmbito do município pode embasar o planejamento e a tomada de decisões na organização do serviço de saúde local, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço oferecido. Outro fator relevante é de que a aferição da satisfação do usuário objetiva o conhecimento de um maior aporte de informações, ampliando com isso a capacidade de tomada de decisões dos gestores e implementação das políticas do Sistema Único de Saúde – SUS. A satisfação do usuário é um juízo sobre a qualidade da atenção, constituindo-se na melhor representação de alguns componentes da definição de qualidade, principalmente aqueles relativos a expectativas e valores do paciente. A avaliação deve fazer parte do cotidiano dos serviços de saúde, visto que responde às necessidades identificadas proporcionando aos responsáveis corrigir os problemas locais. Propõe-se com este estudo a elaboração de estratégias de educação permanente, enfatizando a humanização do atendimento, bem como, a previsão da qualificação dos profissionais de saúde envolvidos, através de atualizações periódicas.

**Palavras-chave:** SUS. Usuário. Resolutividade.

**Área Temática:** Saúde

1: Acadêmica de enfermagem do 4º ano, DEN/UEM

2: Acadêmico de enfermagem do 4º ano, DEN/UEM

3: Acadêmica de enfermagem do 4º ano, DEN/UEM

**Coordenadora do projeto:** Sonia Silva Marcon, email:  
soniasilva.marcon@gmail.com, Departamento de Enfermagem, Universidade  
Estadual de Maringá.

- 1: Acadêmica de enfermagem do 4º ano, DEN/UEM
- 2: Acadêmico de enfermagem do 4º ano, DEN/UEM
- 3: Acadêmica de enfermagem do 4º ano, DEN/UEM