

QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA VISÃO DO USUÁRIO

PEREIRA, José. W.C¹; ALMEIDA, Thiago. P²

Dr^o Geraldini Isanete. B³

Email: wagnerenf07@gmail.com

Guarantã do Norte - MT

RESUMO

Introdução: Avaliação do usuário, relacionada ao atendimento prestado a este indivíduo tem sido de suma importância para a melhoria do funcionamento do sistema de saúde. É na visão do usuário que os estabelecimentos de assistência à saúde se tornam mais humanizados e os gestores conhecem na prática a visão da comunidade a respeito do que é oferecido e suas expectativas, sendo o usuário ativo no processo da avaliação do serviço prestado. **Objetivo:** Identificar estudos que abordam a visão do usuário referente a qualidade de serviços de saúde prestados a eles. **Materiais e Métodos:** utilizou-se os principais bancos de dados eletrônicos disponíveis, como Scientific Electronic Library Online (Scielo), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Centro Especializado da Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial de Saúde (Bireme) e banco de teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). **Resultados:** Os achados apontam que para que se obtenha uma avaliação positiva perante os usuários, são necessários os seguintes fatores: tangibilidade; confiabilidade; pronto atendimento; competência; credibilidade; segurança e compreensão das necessidades do usuário. A cada dia que passa a avaliação em qualidade de serviços de saúde torna-se cada vez mais importante por juntos o gestor e usuários serem capazes de melhorar a qualidade do serviço, tendo resultados cada vez melhores. É importante considerar que somente levantar e apontar problemas relacionados ao gerenciamento do serviço não é suficiente, esses dados devem ser utilizados a fim de elaborar soluções eficazes e aplicáveis à situação-problema e modificar a realidade local. **Conclusão:** Conclui-se que a avaliação de um serviço de saúde exige atenção e cooperação de usuários, funcionários e gestores, para que os problemas sejam identificados e estratégias sejam adotadas, sendo todos os envolvidos ativos no processo de mudança e reestruturação das políticas já existentes.

Palavras chaves: Usuários, Qualidade, serviços públicos de saúde.

SEMANA DE ENFERMAGEM DA AJES DE GUARANTÃ DO NORTE

ISSN:2595-704X - ANO 2018

¹ Acadêmico de enfermagem do 7º termo da faculdade do vale de Juruena

² Acadêmico de enfermagem do 7º termo da faculdade do vale de Juruena

³ Professora orientadora doutora e coordenadora do curso de farmácia