

#100749 A GESTÃO DO ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE E O CONCEITO DE ACESSO À SAÚDE

Nercilene Santos da Silva Monteiro (Nercilene Santos da Silva Monteiro) (/proceedings/100058/authors/341077)¹

3Fdestination%3D/saude-coletiva-2018/papers/a-gestao-do-atendimento-no-servico-de-saude-e-o-conceito-de-acesso-a-saude)

Apresentação/Introdução

No conjunto das políticas sociais, o Sistema Único de Saúde (SUS) se destaca por sua capacidade de atendimento e relevância social. O acesso é regulado e planejado para funcionar por meio de uma ampla rede de prestação de serviços, gerenciada e financiada por três entes federativos, sendo um complexo ecossistema a ser, ainda, compreendido pelos usuários e também por parte dos profissionais do setor.

Objetivos

- Propor um conceito de acesso ao serviço de saúde simples e coerente com as diretrizes democráticas do SUS. Iniciar a abordagem da inovação social para criar um ambiente favorável a participação do usuário enquanto co-criador de valor para o SUS.

Metodologia

Para compreensão do conceito de “acesso ao serviço de saúde”, foram recuperados artigos sem determinação de período, na base de dados SciELO com os seguintes descritores “access to health care” OR “access to healthcare services” e teses e dissertações no portal CAPES utilizando-se os termos “acesso à saúde” AND “acesso ao serviço de saúde”. Foram também recuperadas normas legais por meio de consulta ao site do Planalto - disponível em www.planalto.gov.br (<http://www.planalto.gov.br>) e no Portal do Ministério da Saúde www.saude.gov.br (<http://www.saude.gov.br>). As buscas nos sites e nas bases de dados foram realizadas entre os meses de setembro de 2017 à janeiro de 2018.

Resultados

A evolução do conceito de acesso vem sendo marcada pelo deslocamento da atenção dos critérios tangíveis – como os processos (Aday e Andersen, 1974; Penschansky e Thomas, 1981; Frenk, 1985), para critérios menos tangíveis como as expectativas e percepções do usuário (Anderson, 1995; Donabedian, 2003), o relacionamento do usuário com o sistema (Travassos e Martins, 2004), as possibilidades de escolha do usuário como fator fundamental para o uso consciente do serviço (Thiede e McIntyre, 2008) e a associada da inserção do usuário na busca de inovações sociais (Vargas e Zawislak, 2006; Vargo et al 2015) que gerem valor durante sua experiência de uso do serviço.

Conclusões/Considerações

O acesso à saúde deve compreender a possibilidade do usuário escolher o serviço de saúde que melhor atende a sua expectativa. Neste contexto, a informação ativa é o pré-requisito central. Transformar a RENASES em uma carta de serviços interativa, elaborada com a participação dos usuários, de modo que os serviços sejam definidos como um conjunto de recursos ao alcance das pessoas, é um caminho viável.

Tipo de Apresentação

Oral

Instituições

¹ Fiocruz

Eixo Temático

Planejamento, Gestão e Avaliação na Saúde

Como citar este trabalho?