

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO: PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS E SUA IMPLICAÇÃO NA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE DE UM MUNICÍPIO DO RECÔNCAVO DA BAHIA.

Analia de Jesus Barbosa¹; Fernanda Paranhos Passos²; Lília Bittencourt Silva³; Samila Nathália Bispo de Almeida⁴; Karine dos Santos Ferreira⁵; Daniela Gomes dos Santos Biscarde⁶.

¹ Estudante de Graduação do curso de Enfermagem do Centro de Ciências da Saúde.

² Estudante de Graduação do curso de Psicologia do Centro de Ciências da Saúde.

³ Estudante de Graduação do curso de Psicologia do Centro de Ciências da Saúde.

⁴ Estudante de Graduação do curso de Nutrição do Centro de Ciências da Saúde.

⁵ Estudante de Graduação do curso de Enfermagem do Centro de Ciências da Saúde.

⁶ Professora assistente do Centro de Ciências da Saúde.

O acolhimento com avaliação e classificação de risco configura-se como uma das intervenções potencialmente decisivas na reorganização da atenção a saúde. Desta forma, torna-se necessária a revisão do processo de trabalho e da relação entre trabalhadores, gestores e usuários dos serviços de saúde. Objetivou-se, nesse trabalho, apresentar a visão dos profissionais sobre os critérios de priorização e como isso implica na avaliação dos usuários sobre o serviço público de saúde de um município do Recôncavo da Bahia. Foi realizado um levantamento com usuários e profissionais do Programa de Saúde da Família, Centro Municipal de Saúde, Hospital e Policlínica de referência para a Atenção Básica, durante experiência extensionista no Projeto VIVER-SUS Recôncavo. Para a coleta de dados utilizou-se instrumento que conjugou dados de caráter quantitativo e qualitativo. A análise dos dados associou a utilização do programa estatístico SPSS versão 15 com a utilização de matrizes de análise de categorias teóricas e empíricas definidas para o estudo. Os resultados demonstraram que os profissionais desconhecem os critérios de priorização de risco preconizados pela Política Nacional de Humanização, sendo o atendimento feito por ordem de chegada. Dos usuários entrevistados, 26,1% relataram passar três horas esperando por atendimento no serviço de saúde, citando como sugestões para a melhoria do serviço aspectos relativos ao acesso, infra-estrutura, educação permanente e dimensão relacional do processo de trabalho. Almeja-se subsidiar medidas de intervenção de caráter interdisciplinar que valorizem a melhoria do Sistema Único de Saúde e promovam uma maior articulação entre gestores, profissionais e usuários sobre a relevância do acolhimento com avaliação e classificação de risco e sua efetivação nos serviços potencializando o acesso e resolutividade dos serviços de saúde.

Palavras chave: Critérios de priorização, Acolhimento, Política Nacional de Humanização.