

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Trabalho 1757 - 1/2

GESTÃO DA TOLERÂNCIA À ESPERA POR USUÁRIOS DA REDE DE SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO TEÓRICO-REFLEXIVO.

Oliveira, EdmaraTeixeira¹;
Borges, CíntiaLira ¹;
Araújo, Maria Fátima Maciel².

Eixo1. Dimensão 3.

INTRODUÇÃO: Os estudos que tratam da administração do processo de trabalho em campo de prática ou enquanto núcleo de prática das profissões de saúde. Têm como temas indispensáveis na formação acadêmica de profissionais de saúde e são limitados e têm que ser compartilhados. Ao compartilhá-los pode acontecer que no momento no qual se precise ou queira fazer uso, esteja o usuário. OBJETIVO: Identificar a produção científica sobre Gestão da tolerância à espera por usuários da rede de saúde pública. METODOLOGIA: Estudo teórico-reflexivo, no qual se adotou como percurso metodológico a pesquisa documental, cujo acervo bibliográfico foi captado do Banco de Dados de Enfermagem (BDENF) via internet, utilizando os descritores: espera por atendimento e acesso aos serviços de saúde. Na segunda busca, dos 44 que atendiam ao descritor de acesso aos serviços de saúde foram identificados 08 artigos (18,18%) que atendiam ao descritor, dos quais 04 não tinham acesso disponível. O estudo considerou 07 artigos que foram submetidos à leitura científica incipiente considerando a gestão da tolerância à espera. Ainda que esse tema se apresente de alta relevância diante das inúmeras queixas, reclamações e indignação da população, que sentem o desejo de romper com a cultura instituída de filas (Lima et al.,2007) que ferem a dignidade do cidadão. Trabalhar a administração desse processo e buscar formas de enfrentamento da espera por atendimento torna-se uma necessidade quando se pensa a dimensão da

¹ Acadêmicas de Enfermagem. 6º semestre. Universidade Federal do Ceará. Email: mara_ed_oliveira1@yahoo.com.br

² Enfermeira. Profa. Dra. do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal do Ceará.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza**Trabalho 1757 - 2/2**

unidade de cuidado acolhedora. **CONCLUSÃO:** Conclui-se sobre a necessidade administrativa, espera por atendimento em instituições públicas de saúde e como, aperfeiçoar o funcionamento das organizações através da tomada de processo de trabalho em saúde.

Descritores: acesso aos serviços de saúde; gestão em saúde; administração em saúde pública.

Referências:

1. Lima, MADS; Ramos, DD; Rosa, RB; Nauderer, TM; Davis, R. Acesso e acolhimento em Unidades de Saúde na Visão dos Usuários. Acta Paulista Enfermagem 2007; 20(1): 12-7.
2. Gaioso, VP; Mishima, SM. User satisfaction from the perspective of acceptability in the family health scenario. Texto Contexto Enfermagem, Florianópolis, 2007 out-dez; 16(a):617-25.
3. Souza, RR de. Políticas e práticas de saúde e equidade. Rev. esc. enferm. USP vol.41 no. spe, São Paulo, Dec. 2007.