

NÃO É SÓ UM PROBLEMA DE "SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS": CONSIDERAÇÕES SOBRE A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NA AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO BÁSICA

Maria Augusta Nicoli, Ardigò Martino, Brigida Lilia Marta, Gabriel Calazans Baptista, Cristian Fabiano Guimaraes, Francesco Sintoni, Alcindo Antonio Ferla

Saúde em Redes, v. 2, n. 1, 2016

Resumo

Frente as transformações do novo cenário epidemiológico global, os sistemas e os serviços de saúde do Brasil e da Itália estão reorientando a lógica da assistência para produzir novas formas de cuidado, através da Atenção Primária em Saúde (a Política Nacional de Atenção Básica e a Estratégia Saúde da Família no Brasil; a implantação das Casas da Saúde na Itália), destacando a importância de colocar no centro dos processos de produção de cuidado os indivíduos e a comunidade, com os próprios valores, objetivos e trajetórias de vida. Na literatura destaca-se que para sustentar estas inovações atividades de pesquisa, avaliação e formação sejam necessárias e devem ser desenvolvidas em todos os níveis do sistema de saúde, desde o macro até o micro, levando em conta a estrutura do sistema onde os serviços de saúde estão inseridos, e os determinantes sociais, políticos e econômicos do contexto de referência. A partir destas considerações apresentamos aqui os resultados de um estudo exploratório cujo objetivo é aprofundar as dimensões ético-políticas, culturais, sociais e técnicas da avaliação em Primary Health Care. Mais especificadamente, foi colocado em debate o cenário brasileiro e o sistema de avaliação do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e Qualidade da Atenção Básica-PMAQ, a respeito da fase de avaliação externa - Módulo III, Satisfação e percepção dos usuários quanto ao acesso e utilização dos serviços de saúde. Elemento de inovação desta pesquisa é o foco no desenvolvimento de metodologias de análise e ação multi-locais e multi-situadas, que permitem a conexão entre atores interinstitucionais em nível local e promovem a estruturação de redes internacionais de troca de boas práticas entre diferentes territórios.