



PIVIC/UFPG-2013

ANÁLISE DO ACOLHIMENTO DOS PACIENTES NO ÂMBITO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DE CAMPINA GRANDE - PB: UM ESTUDO TRANSVERSAL

Pedro Henrique de Andrade Matos¹, Alexandre Magno da Nóbrega Marinho².

RESUMO

Desde a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), com a aprovação da Lei 8080/90, o Ministério da Saúde, bem como a maioria dos órgãos públicos brasileiros e as revistas científicas de circulação internacional, não entram em consenso sobre como o cidadão que dispõe do SUS deve ser cognominado. Diante disso, buscou-se aferir o cognome mais acolhedor, na hipótese de que a denominação adequada melhore a qualidade do atendimento no SUS, otimizando a evolução do processo saúde-doença. **Método:** Aplicaram-se questionários à população ao acaso, em hospitais e locais públicos avaliando os termos mais comumente utilizados, entre eles: paciente, usuário, doente e cliente. **Resultado:** Conseguiu-se aferir que o termo paciente é o cognome mais acolhedor e mais coerente com a prática da saúde. Obteve-se que a relação médico-paciente influencia diretamente na evolução da doença do cidadão. Constatou-se que a demora no atendimento é a principal causa de insatisfação com o SUS. Nossos resultados indicam a divergência e incongruência da literatura pesquisada, planejando uma padronização do método de denominação. **Conclusão:** a análise do cognome mais acolhedor para o cidadão induz a obtenção de um vínculo mais efetivo entre estes e os profissionais da saúde, favorecendo na evolução mais salutar do seu processo saúde-doença.

Palavras-chave: SUS, acolhimento, paciente.

RECEPTION ANALYSES OF THE PATIENTS IN THE FIELD OF THE UNIQUE HEALTH SYSTEM OF CAMPINA GRANDE – PB: A TRANSVERSAL STUDY

ABSTRACT

Since the creation of the Unique Health System (UHS), by the approval of the Law 8080/90, the Health Ministry, and also the majority of public Brazilian organizations and the international medicine journals, doesn't agree about how the citizen who uses the UHS must be referred. We searched to determinate the most receptive cognomen, into the hypothesis that the appropriated denomination improves the treatment in UHS, optimizing the evolution of the health-sick process. **Methods:** We applied questionnaires to random people, into hospitals and public places evaluating the most used terms, e.g. patient, sickly, client and user. **Results:** We determinate that the term patient, is the most receptive one, and most coherent with the practice of health. We got that the relationship medical-patient contributes directly in the evolution of the citizen disease. We noted that the delay in the reception is the main cause of dissatisfaction with the UHS. Our results indicate the divergence and incongruence of the literature, planning standardization in the method of denomination. **Conclusion:** the analyses of the most receptive surname for the citizen leads to the creation of a most effective link between them and the health professionals, leading the healthiest evolution of the disease-health process.

Keywords: Unique Health System, reception, patient.

¹Aluno do Curso de Medicina, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, UFPG, Campina Grande, PB, e-mail: pedrohenrique91@hotmail.com

²Medicina, Professor Doutor, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, UFPG, Campina Grande, PB, e-mail: nobrega74@yahoo.com