



São Paulo,
27 a 30 de outubro de 2015

67º CBEn[®]
CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM
4º CLAHEEn
COLÓQUIO LATINOAMERICANO DE HISTÓRIA
DA ENFERMAGEM



Para onde Caminha a Enfermagem Brasileira?

ISSN: 2319-0086

ANAIS



São Paulo,
27 a 30 de outubro de 2015

67º CBEn
CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM
4º CLAHEEn
COLÓQUIO LATINOAMERICANO DE HISTÓRIA
DA ENFERMAGEM



Para onde Caminha a Enfermagem Brasileira?

ISSN: 2319-0086

VIVÊNCIA DE PROFISSIONAIS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE RELATIVA AOS DIREITOS DOS PACIENTES

MARISTELA SANTINI MARTINS¹; MARIA CRISTINA KOMATSU BRAGA MASSAROLLO²

1.UNASP, SAO PAULO, SP, BRASIL; 2.ESCOLA DE ENFERMAGEM DA USP, SAO PAULO, SP, BRASIL.

Introdução: A APS é a porta de entrada do SUS, o que inclui o acesso a bens, serviços e direitos. **Objetivo:** Compreender a vivência de profissionais atuantes na Atenção Primária à Saúde relativa aos direitos dos pacientes. **Método:** Estudo qualitativo com coleta de dados através de revisão sistemática qualitativa (método da Biblioteca Cochrane. As buscas, através dos descritores Atenção Primária à Saúde, Direitos do paciente e outros 17 relativos a direitos específicos, foram na BVS, PubMed, Cinahl, Biblioteca Digital da USP e Periódicos da CAPES, resultaram em 18 estudos); pesquisa documental (analisados os direitos dos pacientes requeridos em um serviço público de ouvidoria e os resultados do PMAQ-AB); e pesquisa-ação (utilizando o método proposto por Thiollent, foram realizados seis seminários com 17 profissionais). **Resultados:** Na literatura, foram descritos nove direitos: acolhimento, integralidade, equidade, privacidade, confidencialidade, humanização, autonomia, acesso e direito à saúde. No serviço de ouvidoria os direitos requeridos foram: acesso a bens e serviços, qualidade dos serviços e infraestrutura adequada. Durante os seminários percebeu-se que os participantes entendem por direito do paciente assegurar o seu bem estar físico, mental e social, respeitar e atender suas necessidades, possibilitar acesso aos bens e serviços de saúde, dispensar atendimento individualizado. Os profissionais apontaram o desconhecimento e desrespeito aos direitos pelos próprios pacientes e pelos profissionais; a desumanização nos serviços de saúde; o excesso de burocracia; o sistema de saúde fragmentado e pouco resolutivo; problemas relacionados à alfabetização, educação em saúde e informações prestadas pelo governo e, ainda, à falhas no sistema e programas de saúde, como dificultadores para o respeito aos direitos dos pacientes. Como experiências que colaboram para o respeito aos direitos, citaram a implantação do NASF, do PMAQ-AB e de alguns programas governamentais, os investimentos na capacitação profissional e na infraestrutura das UBS e a intersetorialidade. Quanto à humanização na APS, houve concordância quanto aos conceitos propostos pela PNH. Durante os seminários, houve troca e reconstrução de saberes; ampliação do conhecimento sobre o tema e tomada de consciência sobre o respeito aos direitos. Os participantes relataram que a participação nos seminários produziu mudanças positivas na prática profissional, passaram a agir de forma mais humanizada e com mais empatia; incorporaram à assistência maior responsabilidade pelo paciente, resolutividade e engajamento na defesa dos direitos, e a reflexão passou a fazer parte do processo de trabalho.