

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

AValiação DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO SUS NO MUNICÍPIO DE TAPERA/RS – 2014/2015¹

Tainá Caroline Fabris², Hérica Ferri³, Maria Eduarda Albarello⁴, Mayara Trapp Vogel⁵, Débora Doro Da Silva⁶.

¹ Projeto do Grupo de Pesquisa em Políticas Públicas da Faculdade FASURGS

² Aluna do Curso de Odontologia da Faculdade Especializada na Área da Saúde do Rio Grande do Sul - FASURGS

³ Aluna do Curso de Odontologia da FASURGS

⁴ Aluna do Curso de Odontologia da FASURGS

⁵ Aluna do Curso de Odontologia da FASURGS

⁶ Aluna do Curso de Odontologia da FASURGS

RESUMO

O projeto, “Qualidade dos serviços do SUS no município de Tapera”, realizado pelo Grupo de Pesquisa em “Políticas Públicas” da FASURGS, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de Tapera/RS, apresenta a avaliação parcial dos resultados da pesquisa realizada com os gestores, profissionais de saúde e usuários do SUS, nos anos de 2014 e 2015. Aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade de Cruz Alta. O objetivo do projeto foi verificar a qualidade dos serviços do SUS no município. A análise parcial dos dados foi realizada através da pesquisa descritiva, qualitativa. Os resultados apontam a satisfação dos usuários com os serviços prestados em todas as áreas, mas reivindicam atendimento dos serviços especializados. O estudo, subsidiará o planejamento de políticas futuras para a saúde pública no município.

Palavras-chave: Odontologia. Saúde Pública. SUS.

INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde é formado pelo conjunto de todas as ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público. (CARTILHA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2000).

O SUS é composto por ações e serviços prestados por instituições públicas federais, estaduais e municipais, de administração direta ou indireta, ou mesmo instituições mantidas pelo poder público. Os objetivos dessas ações são identificar e divulgar quais são os fatores que determinam e condicionam a saúde; estabelecer uma política de saúde que execute o dever do Estado de garantia à saúde; e dar assistência à população por meio de ações que promovam, protejam e recuperem a saúde, aliadas às ações assistenciais e atividades preventivas. (DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO, 1990).

O SUS possui alguns princípios norteadores: a saúde é dever do Estado, direito de todos e deve ser promovida com a cooperação dos indivíduos, das empresas, das famílias e da sociedade; deve-se ter universalidade e equidade no acesso; ênfase na prevenção de enfermidades; assistência de forma integral e gratuita; descentralização da gestão, com um único gestor para cada esfera governamental; complementaridade com ações do setor privado; ênfase em áreas específicas, como saúde do trabalhador, alimentação, nutrição, portadores de deficiência, entre outros; participação

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

comunitária por meio de Conselhos e Conferências de Saúde; e o financiamento do sistema realizado entre a União, estados e municípios, por meio da arrecadação de tributos. (CARVALHO, 1993).

O acesso integral dos indivíduos aos serviços públicos de saúde é assegurado em todas as unidades de saúde pública da família. Muitas não adquirem de forma resolutive os serviços de referência e contrarreferência, tornando o PSF (Plano de Saúde Familiar) um programa restrito a atenção básica. (NICKEL; LIMA; SILVA, 2008).

Em saúde bucal, a situação epidemiológica brasileira ainda é grave devido às condições sociais e econômicas da população, à pequena parcela de investimentos que a área recebe em relação ao total do SUS e à falta de informação sobre os cuidados básicos de saúde. Embora a odontologia se mostre muito desenvolvida em tecnologia, não responde em níveis significativos às demandas dos problemas de saúde bucal da população. (PAULETO; PEREIRA; CYRINO, 2004).

METODOLOGIA

O estudo foi realizado na cidade de Tapera/RS, parceria da Secretaria Municipal de Saúde e a FASURGS. A coleta em 2014, foi com 164 usuários (67 homens e 80 mulheres), e 69 gestores e profissionais de saúde. Em 2015, com 112 usuários (34 homens e 78 mulheres).. A análise foi feita com base na pesquisa descritiva, qualitativa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No ano de 2014, foram entrevistados 6 gestores e 147 usuários do SUS no município de Tapera/RS. Dos 147 usuários, 67 são do sexo masculino (40%) e 80 do sexo feminino (60%). Oitenta e quatro (84%) residem na zona urbana e 16% na zona rural. Quanto ao grau de escolarização 88% se encontram em algum nível da Educação Básica e apenas 7% possuem nível superior, 2% são analfabetos e 3% não responderam os questionamentos. Dos usuários, 94% usam o SUS a mais de 5 anos e apenas 6,% a menos de 5 anos. Os serviços mais procurados pelos usuários foram: 58% serviços médicos, 28% dentista e 11% exames e 3% demais serviços. Quanto a qualidade dos serviços, 78% consideram boa e muito boa, 20% regular e 2% ruim e péssimo. O tempo de atendimento para 69% dos usuários fica em torno de uma hora e 31% mais de uma hora (no máximo 2 horas) e algum momento 14% dos usuários totais responderam já terem esperado em torno de 5 horas. Quanto ao conceito atribuído a saúde pública no município 70% bom e muito bom, 27% regular e 3% ruim e péssimo.

Os procedimentos odontológicos oferecidos são: restaurações, profilaxia, prevenção/orientação (câncer bucal), escovação e aplicação de flúor, extrações, radiografias e encaminhamentos para tratamentos especializados. Em consonância com a oferta, os serviços mais procurados, na área odontológica são: restaurações, extrações e profilaxia.

Na visão dos gestores e profissionais de saúde os usuários de maneira geral, estão satisfeitos com o atendimento, com as instalações físicas e organização dos serviços, embora solicitem o serviço das especialidades nas diversas áreas da saúde. Analisando a opinião dos mesmos em cada unidade de saúde, percebe-se que no Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS Centro) e UESF Bem-Viver Centro, os aspectos positivos, relatados pelos próprios gestores e profissionais de saúde foram: organização dos serviços e o ótimo atendimento dos profissionais; aspectos que deixam a desejar: falta de responsabilidade dos pacientes com o cuidado à sua saúde; dificuldade de atendimento na área das especialidades, principalmente médica e odontológica. No UESF Anaurelina Vieira da

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

Paixão – Bairro Cohab: aspectos positivos: bom atendimento; farmácia básica popular que fornece remédios; boa oferta de exames; encaminhamento para especialidades; cobertura de ACS e ESF em 100% do município, não houve relatos de aspectos a melhorar. No UESF Vila Paz – Distrito Vila Paz: aspectos positivos: sistema de agendamento de pacientes e a implantação do Centro de Especialidades Odontológicas (CEO); aspecto que deixou a desejar: a necessidade de maior dedicação aos trabalhos preventivos. No UESF Zona Sul: aspectos positivos: atendimento dos agentes de saúde em todo município; aspectos que deixam a desejar: a falta de atendimento especializado e longo período de espera no atendimento. As Oficinas Terapêuticas ofertadas à comunidade taperense, foram consideradas boas pelos usuários e os aspectos que deixaram a desejar, foram o relato de que os médicos não permanecem por muito tempo no local.

Os relatos de gestores e usuários de certo modo estão em consonância, pois muitos aspectos positivos e negativos puderam ser percebidos nos dois grupos, como a recorrente necessidade de atendimento especializado e os transtornos das obras na unidade central, embora sejam provisórias. Os dados apontaram também para a satisfação de usuários, gestores e profissionais de saúde com a qualidade dos serviços prestados à comunidade taperense em todas as unidades.

No ano de 2015, não foram entrevistados os gestores do SUS, apenas os usuários. No total, 112 usuários sendo 34 do sexo masculino (30%) e 78 do sexo feminino (70%). Na zona urbana residem 83% dos usuários e 17% na zona rural. Quanto ao grau de escolarização 94% se encontram em algum nível da Educação Básica e apenas 6% possuem nível superior. Dos usuários, 92% usam o SUS a mais de 5 anos e apenas 8% a menos de 5 anos. O tempo de espera para atendimento fica em torno de 1h (73% usuários) e até 2 horas (18%), e mais de 2h (9%). Os serviços mais procurados pelos usuários do SUS são serviços médicos (62%), dentista (26%) e exames (10%) e demais serviços (2%). Nos serviços odontológicos os mais procurados são clínica geral, restaurações, extrações e profilaxia. Quanto a qualidade dos serviços, consideram o serviço bom e muito bom (90% dos usuários), regular (8%) e ruim e péssimo (2%).

Os aspectos positivos relatados pelos usuários, nas unidades do SUS em Tapera/RS foram: boa infraestrutura, higiene das instalações, reforma da unidade do Centro, qualidade dos atendimentos, organização e atenção dos profissionais de saúde, bem como os remédios fornecidos pelo SUS, inclusive protetor solar. Ótimo atendimento no hospital. Agendamento de consulta (sem espera na fila).

Os aspectos negativos relatados foram: falta de especialistas (pediatras, cardiologistas e ginecologistas), falta de remédio para o coração pelo SUS, mais agilidade nos exames (RX, tomografia, ultrassom). Consultas com dentistas agendadas a muito longo prazo. Plantão da noite não é tão bom.

Quando o SUS, não consegue resolver os problemas dos usuários eles relataram recorrer ao pronto socorro do município de Tapera/RS ou Espumoso, buscam atendimento particular, procuram o SUS em outros municípios como Passo Fundo, Carazinho, Espumoso, Ibirubá, ou entram com ações judiciais.

As necessidades mais urgentes elencadas pelos usuários foram: a falta de especialistas da área médica e odontológica e de medicamentos (especialmente os para tratamento de câncer e coração); falta de dentistas; necessidade de oferta de realização de exames mais complexos nas unidades (fora do centro).

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

Dos 112 usuários entrevistados, 89% atribuíram o conceito bom e muito bom, à saúde pública no município de Tapera/RS, 8% dos usuários consideram a saúde pública ruim e 3% péssimo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da realidade do SUS em Tapera/RS, avaliou a percepção de gestores e usuários em relação à qualidade dos serviços e atendimentos prestados no município, embasando o planejamento de políticas públicas e a qualificação dos mesmos.

Pode-se perceber que gestores, profissionais de saúde em consonância com os usuários dos SUS, consideram a qualidade dos serviços no município bom e muito bom (84%), regular (14%) e ruim e péssimo (2%), na média dos dois anos. Sendo que, principalmente, em 2015 a avaliação aumentou para bom e muito bom (90%), regular (8%) e ruim e péssimo (2%), acredita-se que em função das melhorias realizadas nas obras de infraestrutura, higiene das instalações, organização e agendamento das consultas, evitando a espera em filas, bem como a atenção dos profissionais de saúde, conforme relatos. A solicitação pelo atendimento de especialistas, tanto da área médica é a maior reivindicação dos usuários, bem como a agilidade nos exames e remédios para doenças crônicas.

Os usuários são na sua maioria mulheres, em torno de 70%. O nível de escolaridade é da Educação Básica (94%), apenas possuem Nível Superior (6%). Os serviços mais utilizados em 2015 são: médico (62%), dentista (22%), exames (10%), demais serviços (6%). Os serviços odontológicos os mais procurados são clínica geral, restaurações, extrações e profilaxia, os usuários solicitam muito o atendimento especializado. Em relação à saúde pública no município, os usuários em 2015, consideraram boa e muito boa (90%), regular (8%) e ruim ou péssima (2%), configurando a satisfação pelos serviços prestados pelo SUS.

Os acadêmicos da FASURGS puderam estudar o SUS com embasamento científico, teórico-prático da realidade.