



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

Participação Social

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE SOB A ÓTICA DA POPULAÇÃO USUÁRIA: INCLUINDO A PARTICIPAÇÃO POPULAR NA ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE

Juliana Pierami de Freitas

1 Prefeitura Municipal de Paranapanema - Prefeitura Municipal de Paranapanema

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Diante da necessidade de contínuo aprimoramento do Sistema Único de Saúde (SUS), o qual enfrenta ao longo de sua construção muitos desafios financeiros, operacionais, estruturais ou de gestão, se torna indispensável, organizar o sistema sob a lógica de redes de atenção à saúde. Para tanto, é imprescindível que a Atenção Primária à Saúde (APS) exerça um papel de coordenação e ordenação desta rede (Mendes, 2015). Como marco neste sentido, o município de Paranapanema, em parceria com a Secretaria de Estado (SES/SP) e Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), participa do projeto intitulado "Planificação da Atenção à Saúde", o qual culminou com a instituição de mudanças nos processos de trabalho das equipes de APS municipais. É sabido que a participação da sociedade nas decisões tomadas pelo órgão gestor, se torna relevante para inserir o usuário como eixo principal afetado pelas produções dos serviços de saúde e que a valorização de sua percepção, contribui para repensar e aprimorar as práticas e intervenções realizadas. (Moimaz et al, 2010) Desse modo, após a instituição de mudanças de rotinas, principalmente em relação ao agendamento de consultas médicas e de exames laboratoriais, o município realizou uma pesquisa durante sete meses, objetivando descrever o grau de satisfação dos usuários. Vale ressaltar que os estudos de satisfação, podem contribuir para a consolidação das práticas, bem como a inserção da avaliação e reorganização dos serviços no Sistema Único de Saúde (SUS), além de ser uma importante estratégia para fomentar a participação popular (Brandão ALRBS et al, 2013.)

OBJETIVOS

Relatar a vivência de avaliar a reorganização das rotinas de trabalho e mudanças no modo de produzir as agendas de atendimento nas unidades básicas de saúde no município de Paranapanema/SP, sob a ótica da participação popular.

METODOLOGIA

O município de Paranapanema está localizado no interior do Estado de São Paulo, com população em torno de 19126 habitantes. A cidade é formada por dois núcleos urbanos: a Sede e o distrito, e atualmente possui três equipes de saúde da família e duas unidades básicas tradicionais compondo a rede básica. A partir dos desdobramentos da Planificação da Atenção à Saúde, o município passou a fazer a gestão das agendas de consulta médica, de forma a organizar o atendimento à demanda programática, bem como aos eventos agudos na rotina das unidades de saúde. As equipes reformularam as agendas, de forma a garantir espaço para o atendimento das duas demandas, passaram a instituir a marcação das consultas com horários



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

definidos em bloco de horas e descentralizaram o agendamento dos exames laboratoriais utilizando sistema eletrônico municipal logo após a realização do atendimento. Duas unidades básicas tradicionais e três unidades de saúde da família realizaram a entrevista do usuário através da aplicação de um questionário estruturado, mensalmente na terceira semana, durante sete meses, de maio a novembro de 2017. O questionário proposto, continha 14 questões, das quais 6 foram utilizadas para avaliar o objetivo proposto, cujas variáveis em relação à pessoa atendida eram sexo e grau de instrução e em relação ao agendamento: avaliação da forma da marcação de consulta e da marcação de exames e o grau de satisfação em relação ao tempo de espera e em relação as rotinas da unidade: se recebeu orientações sobre as rotinas da unidade. Os usuários eram orientados quanto à finalidade do questionário, não havendo a necessidade de identificação. O questionário permanecia em um local que o usuário pudesse de vontade própria responder e deixar na própria unidade. A consolidação dos dados foi realizada pela equipe de coordenação da atenção básica, sem interferência das equipes de saúde.

RESULTADOS

Do total de questionários preenchidos, 62, 6% (623) eram do sexo feminino e 36, 8% (366) do sexo masculino, sendo que 0, 6% (6) não respondeu a questão e em relação ao grau de instrução, em torno de 73% dos usuários tinham o primeiro ou segundo grau completo ou incompleto, aproximadamente 13% mencionaram superior completo e incompleto. Em relação à pergunta sobre avaliação da forma de marcação de consultas, 93, 1% dos usuários das USFs estavam satisfeitos ou muito satisfeitos, diferentemente das UBSs tradicionais onde 82, 1% dos usuários responderam satisfeitos ou muito satisfeitos. Em se tratando da avaliação sobre a forma de marcação dos exames, em torno de 51% dos usuários das UBSs tradicionais estavam satisfeitos ou muito satisfeitos, enquanto que mais de 64% fizeram a mesma avaliação das USFs. Sobre o grau de satisfação em relação ao tempo de espera para o atendimento, 95% e 79% dos usuários das ESFs e UBSs respectivamente, responderam que estavam satisfeitos ou muito satisfeitos. Por fim, os dados obtidos sobre as orientações das rotinas da unidade, a porcentagem de satisfação atingiu 91, 2% dentre os usuários das ESFs e 84% dentre os usuários das UBSs tradicionais

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa apresentou de um modo geral, resultados positivos, embora tenha sido notada uma discrepância entre os resultados obtidos pelas equipes de saúde da família e equipes tradicionais, principalmente no que diz respeito ao tempo de espera para o atendimento, ressaltando que as equipes de saúde da família já organizam os agendamentos com horários definidos. O compartilhamento dos resultados com as equipes possibilitou alcançar um olhar singular sobre os processos de trabalho e a forma como o mesmo atinge a população assistida, gerando discussões acerca dos ajustes necessários para melhoria das ações, servindo como base para planejamento futuro. Importante ressaltar que o desenvolvimento contínuo desta prática, pode ser uma importante estratégia para inserção do usuário nas práticas de controle social, podendo fortalecer a participação popular e deste modo colaborar para o aperfeiçoamento das práticas de gestão no SUS.