

O SUS SOB A ÓTICA DOS SEUS USUÁRIOS: apresentando os pontos positivos e negativos

Claudia Mariola Moreira

Graduanda em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Hellen Cristian Pereira dos Santos

Graduanda em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Thais Regina Queiroz

Graduanda do Curso de Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Tamires Barbosa da Silva

Graduanda do Curso de Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Rosimeire Aparecida Manoel

Docente-Mestra; Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

RESUMO

Este artigo discute a questão do acesso aos serviços de saúde pública no interior do estado de São Paulo, com ênfase na satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Discorre sobre os pontos negativos e positivos dessa questão, com dados obtidos através de um levantamento de dados sobre os serviços de saúde e o SUS, realizado como atividade prática na disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”. Esse trabalho consiste em um relato dessa experiência, que teve como objetivo conhecer a opinião de usuários na Atenção Básica de Saúde acerca do acesso e da qualidade do atendimento ofertado, bem como a avaliação em relação à política do SUS. O instrumento utilizado foi um questionário composto por questões estruturadas (fechadas e uma aberta). A análise apresentada é descritiva. Os resultados apontaram como um dos pontos positivos a avaliação do atendimento dos profissionais, 57% avaliaram como bom, mas para 53% dos usuários falta médicos, demora para marcar consultas, o atendimento poderia ser mais humanizado. Assim, esse levantamento mostrou que a maioria dos usuários reconhecem a importância do SUS para a população, mas que deve avançar para que consiga sanar as necessidades da população.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema Único de Saúde; Usuários; Atenção Básica de Saúde.

INTRODUÇÃO

A finalidade deste trabalho foi promover a reflexão entre teoria e prática, ou seja, entre o que está preconizado nas políticas de saúde e como essas estão sendo realizadas por meio das ações assistenciais na saúde pública. Além de propiciar a aproximação dos alunos com a realidade dos serviços de saúde, a análise dos

dados levantados nessa experiência da disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, possibilitou a elaboração e apresentação desse trabalho científico.

Teve como objetivo conhecer a opinião de usuários de saúde na Atenção Básica acerca do acesso e da qualidade do atendimento ofertado, bem como a avaliação em relação à política do SUS.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi fundado pela Constituição Federal de 1988, vindo a ser regulamentado pelas leis 8080/90 que regula todas as ações e serviços de saúde, em todo território nacional e 8142/90 relativas a participação da população nos serviços. A Lei Orgânica da saúde 8080/90, ainda dispõe sobre as condições para a promoção, a proteção e a recuperação da saúde, referindo-se aos princípios e às diretrizes do SUS. A Saúde é um direito de cidadania definido como um direito de todo cidadão brasileiro e um dever do estado que, deve abranger a cobertura, o acesso e o atendimento nos serviços do SUS a toda população brasileira (BRASIL, 1990a; 1990b).

Sendo assim, o SUS é uma conquista de um longo processo de lutas que envolveu, trabalhadores em saúde, movimentos populares, intelectuais, usuários, sindicalistas e militantes de diversos movimentos sociais. Com importantes repercussões nas práticas de saúde, encontram-se o movimento feminista, a luta antimanicomial e o novo sindicalismo (GOLVEIA; PALMA, 1999).

A participação da comunidade também é uma das diretrizes do SUS, pois os usuários são parte ativa nas decisões sobre a definição de prioridades e organização da atenção à sua saúde. Essa participação é efetivada através dos conselhos de saúde que, são instâncias de controle e participação social na definição das políticas de saúde e órgãos permanentes de decisão (GOLVEIA; PALMA, 1999).

Presente nas esferas federal, estadual e municipal, com caráter deliberativo privilegia as entidades e os movimentos da sociedade civil, os quais têm garantidas por lei 50% de suas vagas, sendo a outra metade dividida entre prestadores de serviços (25%) e representantes dos trabalhadores (25%), encontrando-se nesta fração os governos, os setores filantrópicos e privados lucrativos (GOLVEIA; PALMA, 1999).

As demoras ocorridas no SUS é explicada a partir de uma lógica simples de causalidade, como resultados do excesso de pessoas e de demandas, vindo a dificultar muito o atendimento aos usuários. A fila como condição para obter o atendimento de saúde apresenta-se como uma imagem destacada na percepção do senso comum, coloca-se como barreira a ser vencida para que o atendimento se concretize, se mistura à representação do próprio sistema (PONTES; NERY, 2009)

Nesse sentido, uma opção para seus usuários, a famosa carta dos direitos dos usuários da saúde, está carta ela vem a trazer informações para que os indivíduos possam conhecer os seus direitos quando o assunto se trata do atendimento à saúde, agregando os seis princípios básicos de cidadania que estabelece ao povo brasileiro um atendimento digno nos sistemas de saúde, sendo ele público ou privado (PONTES, NERY, 2009).

Primeiramente acima de tudo, a atenção está em primeiro lugar, ela se defini como a porta de entrada em qualquer local, o indivíduo tem que se sentir seguro também a partir do momento em que escolhe um plano de saúde, acessível seja ele privado ou público vindo a estabelecer o bem estar de todo cidadão seja ele de classe baixa, média ou alta, procurando sempre fazer o melhor para a sociedade, todo cidadão merece uma assistência de saúde digna, pagamos impostos para isso também e principalmente para ter melhorias e modificações na área da saúde, tanto como um bom atendimento, tanto como um bom recurso e demandas (PONTES, NERY, 2009).

2 METODOLOGIA

Este trabalho consiste em um levantamento de dados por meio de um questionário misto, ou seja, um questionário estruturado com perguntas fechadas e uma questão aberta. Os participantes foram abordados nos serviços de saúde. No momento da abordagem, explicou-se o objetivo do trabalho.

Foram aplicados 60 questionários, no período de dois dias, em duas UBS do interior do estado de São Paulo, nestas unidades os usuários expuseram suas opiniões de forma negativa e positiva a respeito do atendimento, dos profissionais e das instalações físicas da mesma e dos serviços ofertados pelo SUS.

Portanto, trata-se de um relato dessa experiência, na qual as análises dos dados levantados nortearam-se dentro de uma perspectiva quantitativa e descritiva.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com os relatos desse levantamento podemos observar os seguintes dados relacionados a caracterização da população atendida na UBS visitada no interior do estado de São Paulo (Gráfico 1).

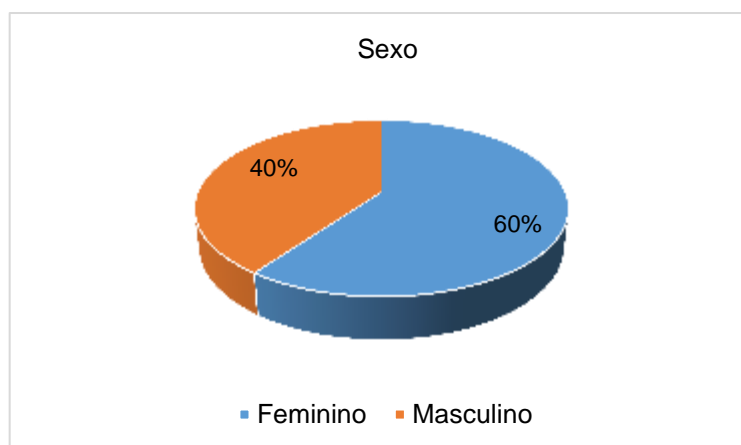


Gráfico 1: Caracterização dos participantes: sexo.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Dentre as 60 pessoas entrevistadas 36 são do sexo feminino, enquanto 24 são do sexo masculino. Em relação ao indicador idade, demonstrado no quadro 1:

Quadro 1: Caracterização dos participantes: idade

Idade	Nº	%
0-20	4	7
20-30	13	21
30-40	10	10
40-50	18	30
50-60	5	8
60+	10	17
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Com base nos dados apresentados podemos constatar que a maioria dos entrevistados tem uma média de idade de 40-50 anos. Outra parte da população que se destacou foi dos 20-30 anos, os próximos foram acima de 30-40 e acima de 60 anos, sobrando uma minoria de 0-20 e acima de 50-60 anos.

A ocupação dos usuários entrevistados (Quadro 2) foram: 27% serviços gerais, 18% aposentados, 17% do lar, 12% empregadas domésticas, 10% auxiliar de escritório, 8% estudantes e 8% outras profissões.

Quadro 2: Caracterização dos participantes: profissão/ocupação

Profissão	Nº	%
Serviços Gerais	16	27
Aposentado	11	18
Do lar	10	17
Empregada doméstica	7	12
Auxiliar de escritório	6	10
Estudante	5	8
Outros	5	8
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

O quadro 3 demonstra o estado civil:

Quadro 3: Caracterização dos participantes: estado civil

Estado Civil	Nº	%
Casado	22	37
Solteiro	22	37
Divorciado	3	5
Amasiado	8	13
Viúvo	5	8
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Do total dos entrevistados, no que diz respeito ao estado civil: 37% são casados, 37% solteiros, 13% amasiados, 8% viúvo e 5% divorciados.

A escolaridade dos usuários entrevistados (Gráfico 2) foi de 30% possui o ensino médio completo, 18% o ensino fundamental incompleto, 15% o ensino superior completo, 12% ensino médio incompleto, 10% ensino fundamental completo e 10% não estudaram e 5% ensino superior incompleto.

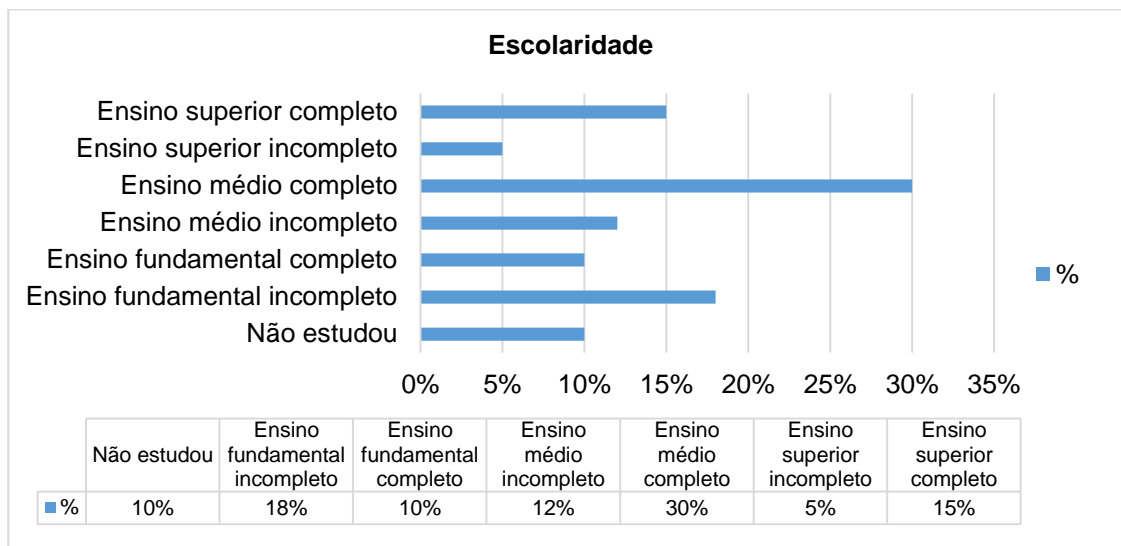


Gráfico 2: Caracterização dos participantes: escolaridade.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Quanto à renda (Gráfico 3): 37% ganham em média 1 salário mínimo, 37% ganham 2 salários mínimos, 7% ganham 3 salários mínimos, 3% ganham 4 salários mínimos e 2% ganham 5 salários mínimos.

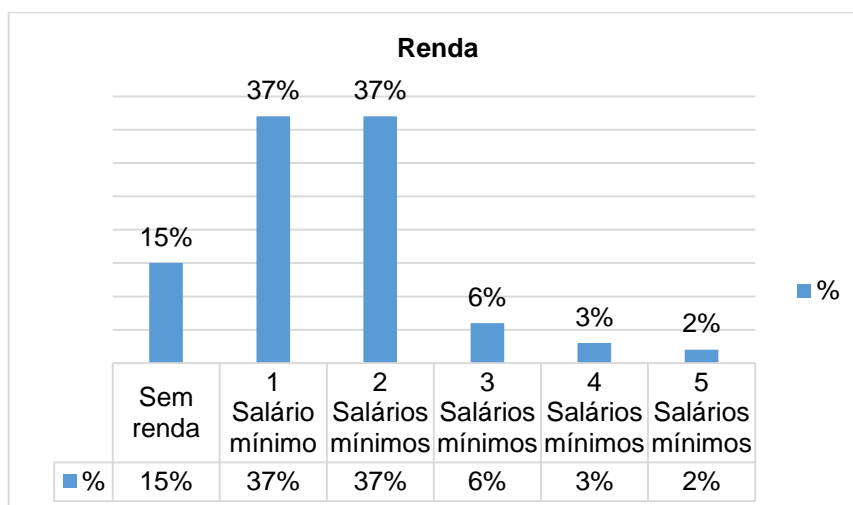


Gráfico 3: Caracterização dos participantes: renda.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Os usuários do SUS entrevistados 80% não possuem plano de saúde e 20% possuem plano de saúde, como demonstra o gráfico 4:

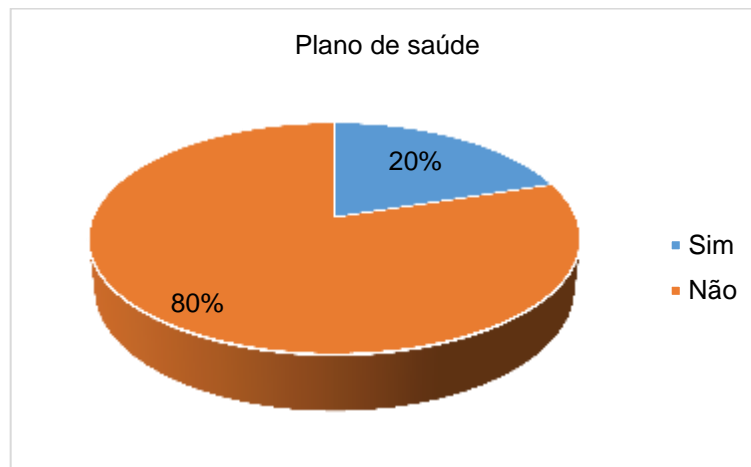


Gráfico 4: Acesso a plano de saúde.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Os usuários do SUS entrevistados avaliaram as instalações físicas da unidade (Quadro 4) como: 53% como boa, 32% regular, 7% ruim, 5% muito ruim e 3% muito boa.

Quadro 4: Avaliação das instalações físicas da unidade

Instalações físicas da unidade	Nº	%
Muito bom	2	3
Bom	32	53
Regular	19	32
Ruim	4	7
Muito ruim	3	5
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Quanto aos atendimentos recebidos foram 88% clínico geral, 7% nutricionista e 5% cardiologista, conforme demonstrado no quadro 5:

Quadro 5: Tipo de atendimento

Tipo de Atendimento	Nº	%
Clínico Geral	53	88
Cardiologia	3	5
Nutrição	4	7
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

O tempo de espera por atendimento nessa unidade (Quadro 6) foi de 1 mês para 25% dos usuarios, 23% esperam horas para ser atendido no mesmo dia, 15% esperam 1 mês para serem atendidos, 10% esperaram 1 menos de 1 semana, 8% esperaram 3 semana spara serem atendidos , 8% esperam 1 semana para serem atendidos, 8% foram atendidos na hora, 7% esperaram 2 semanas , 7% esperaram 1 a 3 meses e 3% esperarm 3 a 6 meses.

Quadro 6: Tempo de espera para agendamento de consulta

Tempo de espera do agendamento da consulta	Nº	%
Não esperou	5	8
Teve que esperar horas para ser atendido no mesmo dia	14	23
Esperou por menos de uma semana	6	10
Até uma semana	5	8
Até duas semanas	4	7
Até três semanas	5	8
1 mês	15	24
1 a 3 meses	4	7
3 a 6 meses	2	3
Mais de 6 meses	0	0
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

O tempo de espera no dia da consulta (Quadro 7) foi de 2 horas para 27% dos usuários, 25% esperaram até uma hora, 20% esperaram mais de 2 horas, 18% esperar por 30 minutos e 8% esperaram 15 minutos.

Quadro 7: Tempo de espera no dia do atendimento

Tempo de espera do atendimento	Nº	%
15 minutos	5	8
30 minutos	11	18
Até uma hora	15	25
Até duas horas	16	27
Mais de duas horas	12	20
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A duração da consulta (Quadro 8) foi de 10 minutos para 58% dos usuários, 22 minutos para 36% dos usuários, 20 a 30 minutos para 2%, 30-40 minutos 2% e mais de 40 minutos para 2 % do usuário.

Quadro 8: Tempo de duração do atendimento

Tempo de duração do Atendimento	Nº	%
Menos de 10 minutos	35	58
Entre 10 e 20 minutos	22	36
Entre 20 e 30 minutos	1	2
Entre 30 e 40 minutos	1	2
Mais de 40 minutos	1	2
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Os usuários que avaliaram o tratamento na unidade (Quadro 9) como bom foram 68%, enquanto 23% Regular, 5% Ruim e 3% Muito ruim.

Quadro 9: Tratamento na unidade

Tratamento na Unidade	Nº	%
Muito bom	0	0
Bom	41	68
Regular	14	23
Ruim	3	5
Muito ruim	2	3
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

No gráfico 5 demonstra a avaliação dos usuários em relação ao atendimento dos profissionais.

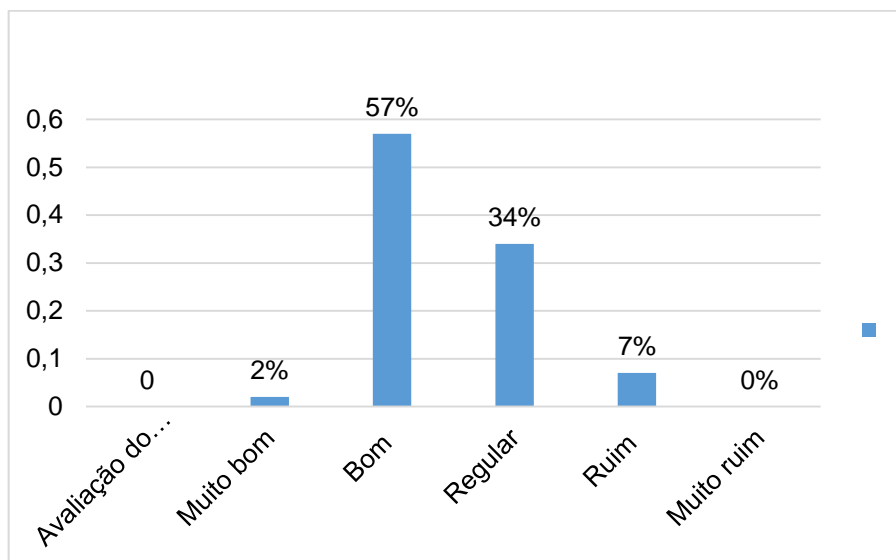


Gráfico 5: Avaliação do atendimento dos profissionais;
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A avaliação dos profissionais desta unidade teve o percentual de 57% como bom, 37% avaliaram como regular, 7% como ruim e 25 como muito bom.

Os usuários que tiveram vontade de fazer algum tipo reclamação foram de 53% e 47% não tiveram motivos para reclamarem (Gráfico 6).

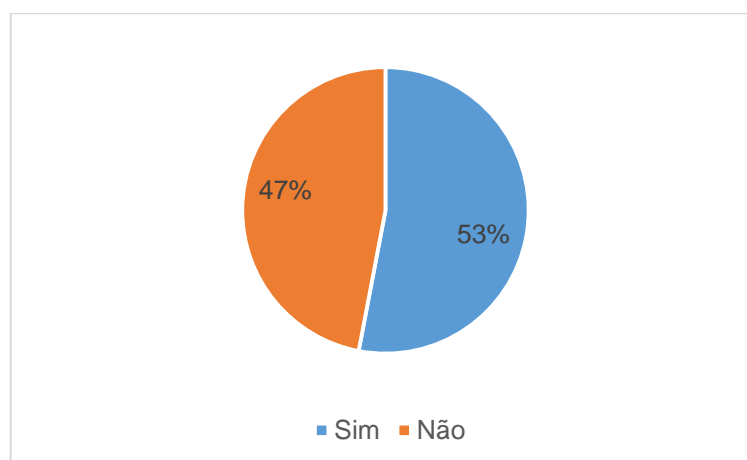


Gráfico 6: Vontade de reclamar de algum atendimento.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Usuários que já realizaram algum tipo de reclamação a respeito do SUS foram 12%, enquanto 88% nunca realizaram nenhum tipo de reclamação (Quadro 10).

Quadro 10: Realizou reclamação de algum atendimento

Fez a Reclamação	Nº	%
Sim	7	12
Não	53	88
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Todos os usuários entrevistados sabem onde pode realizar denuncia ou reclamação sobre o SUS (Quadro 11).

Quadro 11: Conhecimento do local para reclamação

Reclamação ou Denúncia	Nº	%
Sim	60	100
Não	0	0
Total	60	100

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Para 50% dos usuários o SUS não está mudando, 45% disse que está melhorando e 5% disseram que está piorando (Gráfico 7).

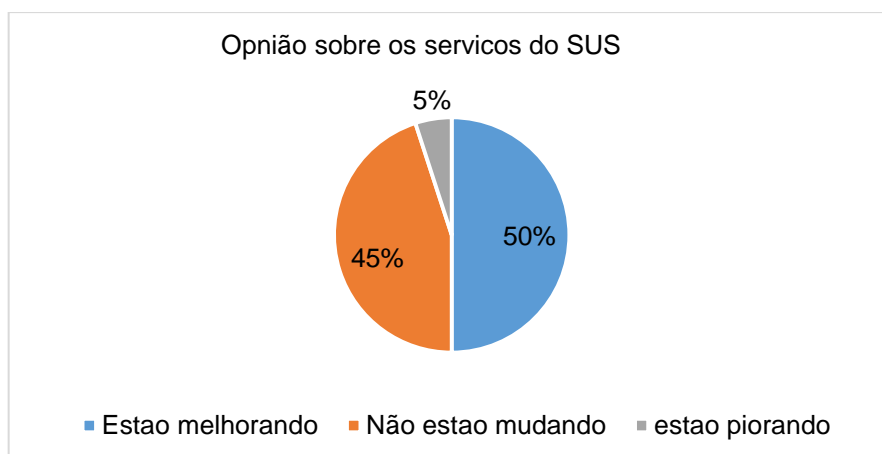


Gráfico 7: Avaliação do movimento de mudança nos serviços do SUS.

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

O gráfico 8 mostra a avaliação geral:

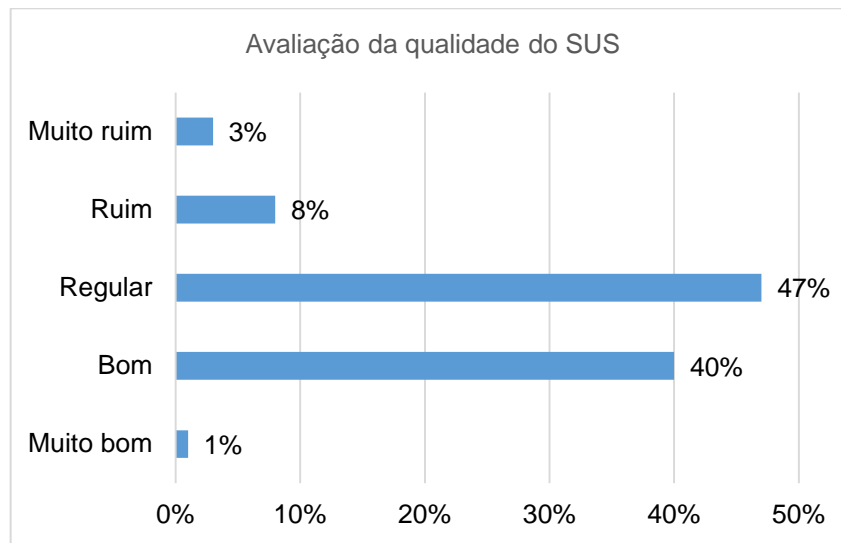


Gráfico 8: Avaliação da qualidade do SUS
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A qualidade do atendimento do SUS está regular para 47% dos entrevistados, boa para 40%, ruim para 8%, muito ruim para 3% e muito boa para 2% dos usuários entrevistados.

Na avaliação sobre a política do SUS, representada no gráfico 9:

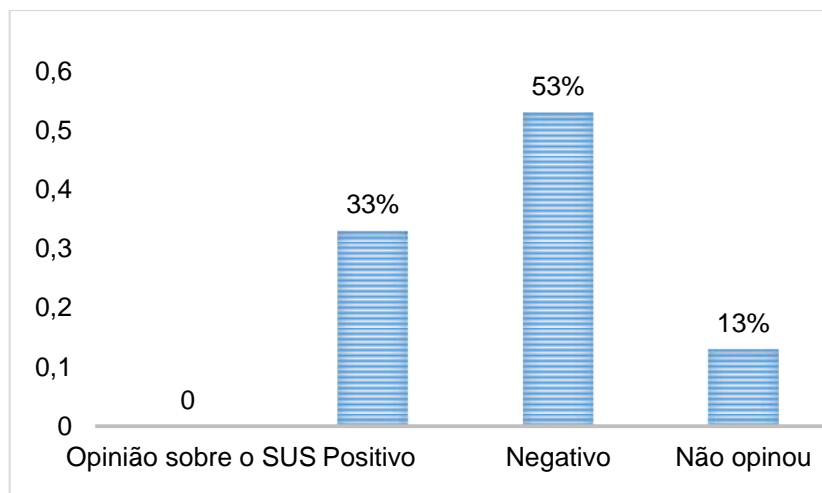


Gráfico 9: Avaliação sobre o SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Para 53% dos usuários o SUS é um projeto bom, mas que precisa ser aperfeiçoado, falta médicos, demora para marcar consultas, o atendimento poderia

ser mais humanizado. Já 33% dos usuários consideram o SUS bom e está atendendo as expectativas da população, não tem do que reclamarem. E 13% preferiram não opinar, pois acham que de nada adiantaria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fim de conhecer a opinião dos usuários do SUS de um município de pequeno porte no interior do Estado do Mato Grosso do Sul através de um levantamento, observamos quanto a caracterização da amostra foi predominante do gênero feminino, com renda mensal de até dois salários mínimos, sendo 80% SUS-Dependente, ou seja, são usuários exclusivos dos serviços públicos de saúde.

Com relação ao atendimento, o predomínio é de atendimento médico, o qual foi avaliado como bom por 57%, percentual um pouco menor do que o do tratamento da unidade, que foi de 68% bom.

Quanto ao acesso 23% relataram ser atendido no mesmo dia e 24% ser atendido após um mês. A espera pelo atendimento no dia agendado também chama a atenção, haja vista que os usuários esperam em torno de uma hora até duas horas, por um atendimento que dura menos de dez minutos.

A reclamação dos usuários também é um ponto interessante para ressaltar, pois de 53% que tiveram vontade de reclamar, apenas 12% formalizaram a reclamação, mesmo todos terem relatado saber onde realizar essa reclamação.

Os dados levantaram questões dignas de serem exploradas por pesquisas futuras. Essa experiência possibilitou enquanto acadêmicos de Psicologia, termos o contato direto com essa realidade e obtermos conhecimentos para quando formos atuar, possamos de forma ética e consciente, contribuir de forma efetiva, para melhor atendimento e resultados no processo de melhorias do SUS.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência do Brasil. Ministério da Saúde. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 1990a. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm>. Acesso em: 15 set. 2015.

_____. **Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 1990b. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8142.htm>. Acesso em: 15 set. 2015.

GOLVEIA, R.; PALMA, J. J.; SUS: na contramão do neoliberalismo e da exclusão social, **Dossiê Saúde Pública**, v.13, n.35, p.139-146, jan/abril1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010340141999000100014&script=sci_arttext#not3>. Acesso em: 01 out. 2015.

PONTES, A. P. M.; GESSO, R. G. D.; OLIVEIRA, A. D. C.; GOMES, A. M. T. O princípio de universalidade do acesso aos serviços de saúde: o que pensam os usuários? **Esc. Anna Nery Rev Enferm.**, v.13, n.3, p. 500-507, jul.-set. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141481452009000300007&lang=pt>. Acesso em: 30 set.2015.