

OBSTÁCULOS QUE IMPEDEM A ASSISTÊNCIA FUNCIONAL DA SAÚDE PÚBLICA NO NÍVEL DE ATENÇÃO PRIMÁRIA: "À PORTA DE ENTRADA PARA O SUS".

Anna Luísa Gonçalves Almeida, Vitoria Aires da Silva

Robson Ferreira Lopes

Resumo

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um serviço público de saúde, criado em 1988, que tem como objetivo oferecer serviços de baixa, média e alta complexidade para promover a equidade dos cidadãos brasileiros. Apesar de ser o único serviço gratuito de saúde em um país com mais de 200 milhões de pessoas, ainda enfrenta problemas de coordenação e gestão. Nossa pesquisa, realizada por meio de um formulário, indicou que a má administração dos recursos, as filas de espera e o atendimento são os principais problemas apontados pelos usuários insatisfeitos. Em Guarulhos, o plano de saúde guarulhense é responsável por gerenciar a saúde municipal, integrando as ações e serviços de saúde. A Atenção Primária à Saúde (APS), por meio das Unidades Básicas de Saúde (UBSs), é a principal forma de atendimento da população brasileira. Segundo dados levantados pelo IBGE em parceria com o Ministério da Saúde em 2020, 46,8% dos brasileiros recorrem a essas unidades como destino primário. O estudo do aplicativo Conecte SUS sugere a constante melhoria da plataforma para eficiência e eficácia nos serviços de saúde, nesse contexto, visamos desenvolver um software de agendamento e lembretes para minimizar atrasos no atendimento e substituir o sistema de distribuição de senhas. O aplicativo integraria informações básicas do Sistema Único de Saúde e permitiria o acompanhamento de resultados de exames, orientações de saúde, campanhas de vacinação, agendamento de medicamentos, notícias e feedbacks sobre a saúde do usuário. O aplicativo contaria com recursos como o reconhecimento facial ou digital para tornar o processo de login simples e intuitivo, além de possuir capacidade para funcionar offline. A constante melhoria da plataforma é essencial para garantir a eficácia nos serviços de saúde e evitar problemas na gestão de dados e coordenação dos serviços.

Palavras-chave: Gestão de dados. Coordenação de serviços. Software de agendamento.

1. Introdução

Obstáculos que impedem a assistência funcional da saúde pública no nível de atenção primária: "À porta de entrada para o SUS" é uma pesquisa que está sendo desenvolvida por Anna Luísa Almeida e Vitória Aires da Silva, seu ponto principal de pesquisa, o Sistema Único de Saúde (SUS), veio em 1988, por ocasião da promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil, que passou a oferecer a todo cidadão brasileiro acesso universal e gratuito a serviços de saúde.

Interessadas em pesquisar sobre alguma área da saúde, o tema foi escolhido por empatia e proatividade ao querer resolver as complicações de funcionamento que aborrecem aos pacientes sempre que estão em um caso de emergência ou precisando de uma consulta no SUS. Nossa principal inspiração para esse tema foi a UBS Vila Rio de Janeiro.

Guarulhos possui 69 UBSs dispostas no seu território que prestam o atendimento de atenção básica à saúde de acordo com os princípios do SUS. No entanto, segundo a pesquisa realizada pelo INDSAT (Indicadores de Satisfação dos Serviços Públicos), no ano de 2018 a Saúde Pública ficou na última colocação entre os 16 serviços públicos avaliados no município de Guarulhos, foram apontadas irregularidades como falta de limpeza, falta de médicos e omissão de atendimento.

Considerado um dos maiores e melhores sistemas de saúde públicos do mundo, o SUS representa uma conquista da sociedade brasileira ao promover justiça e saúde para todos, realizando por ano cerca de 2,8 bilhões de atendimentos, desde procedimentos ambulatoriais simples a atendimentos de alta complexidade, como transplantes de órgãos.

Os desafios, no entanto, são muitos: falta de médicos em áreas remotas em comparação com as grandes cidades, falta de estrutura em hospitais públicos e dificuldade de acesso ao atendimento no SUS são apenas alguns dos inúmeros problemas que afetam os brasileiros que procuram serviços médicos diariamente. Cabendo ao Governo e à sociedade civil a atenção para estratégias de solução de problemas diversos, identificados, por exemplo, na gestão do sistema e também no subfinanciamento da saúde.

A Pesquisa Nacional de Saúde mostra que entre a população que depende do SUS, é grande o grau de insatisfação. Numa escala de 1 a 5 (onde 1 é ruim e 5 é bom), as piores avaliações são para o tempo de agendamento de procedimentos como cirurgia e exames com 1,79, tempo e facilidade para agendar consultas com 2,01 e 2,02, respectivamente e rapidez no atendimento de urgência com 2,06. A maior satisfação é com a qualidade técnica dos profissionais e a disponibilidade de medicamentos gratuitos com 2,74 e 2,32.

Diante disso, o propósito é justamente planejar uma pesquisa que traga como resultado a otimização de tempo dos pacientes se consultando ao médico ou fazendo um exame, pretendemos desenvolver uma ferramenta para sistemas de agendamento e lembretes, com a utilização da internet e sistemas que auxiliem o serviço.

Visa-se responder a partir de nossa pesquisa as seguintes perguntas: “Quais são os obstáculos que impedem a assistência funcional da saúde pública no nível de atenção primária e como a tecnologia deve ajudar para trazer mais respeitabilidade ao paciente? E de que forma podemos melhorar o atendimento à saúde para os cidadãos?”.

2. Materiais e Métodos

Em maio de 2022 a equipe foi formada e o tema decidido, dando início ao projeto de pesquisa. Justificamos o tema e identificamos os problemas que nos chamam a atenção baseado no senso comum, nos outros meses aprofundamos nossa pesquisa e fizemos esta pesquisa baseada nela.

Nosso projeto obtém finalidade aplicada, o qual gera conhecimentos para aplicação prática e solucionar problemas específicos. Trabalhamos com o conhecimento exploratório, que não se tem ainda todas as informações sobre um assunto, mas levanta problemas e propõe hipóteses.

A abordagem para análise de dados é qualitativa, considerando apenas a qualidade das informações. Utilizamos o método indutivo que o conhecimento é fundamentado exclusivamente na experiência, sem levar em consideração princípios preestabelecidos.

a. Pesquisa de campo

É importante ressaltar que ainda não realizamos a visita à UBS Vila Rio de Janeiro, em virtude de orientação de nosso orientador. Contudo, nossa intenção é realizar a referida visita em breve, a fim de coletar informações que possam contribuir para o aprimoramento do sistema de saúde pública.

Para maior precisão em nossa pesquisa, elaboramos um formulário com o propósito de obter índices de insatisfação da população em relação aos serviços oferecidos pelo SUS. Entre as questões abordadas, destaca-se a avaliação do atendimento prestado, bem como a problemática da má administração de recursos e das longas filas de espera, apontadas como aspectos que demandam mudanças.

Formulário de pesquisa sobre o SUS. Google Docs. Disponível em: <<https://forms.gle/x3gemUCBvUKamTiC8>>.

b. Análise de dados

Compreendemos que a percepção do usuário é um fator crucial na avaliação das iniciativas desenvolvidas no setor de saúde, uma vez que seus impactos estão

intrinsecamente ligados às experiências dos usuários. Tal avaliação pode servir como um guia para direcionar e planejar pesquisas, tendo em vista que a implementação do Sistema Único de Saúde (SUS) tem como objetivo fornecer atendimento de qualidade para todos os cidadãos brasileiros.

Portanto, os dados coletados e analisados foram comparados com outras pesquisas de dados similares, a fim de garantir a validade e confiabilidade dos resultados obtidos. Essa abordagem sistemática de coleta e análise de dados é fundamental para a tomada de decisões informadas e embasadas no setor de saúde, especialmente quando se trata de atender às necessidades e expectativas dos usuários do SUS.

c. Estudo do aplicativo “Conecte SUS”

Para aprofundar a pesquisa sobre as ferramentas disponíveis para a atenção à saúde, foi realizado um estudo dedicado ao uso do aplicativo Conecte SUS. Trata-se de uma ferramenta crucial para a integração e gerenciamento de processos e serviços de saúde. Sua criação é de extrema importância para garantir a eficiência e qualidade do sistema de saúde, permitindo a gestores e pacientes acesso rápido e eficaz às informações e serviços necessários.

Apesar de ser uma ferramenta importante para o gerenciamento dos processos e serviços de saúde, o aplicativo Conecte SUS ainda apresenta algumas inconsistências. Ao avaliar o aplicativo, é possível destacar algumas vantagens, como a presença de execuções interativas e de um teste de peso saudável que oferece sugestões para melhorar a alimentação. É um sistema utilizado pelos profissionais de saúde nas UBSs que permite cadastrar informações relevantes para auxiliar no atendimento dos pacientes, como alergias e vacinas tomadas. No entanto, há algumas desvantagens que merecem ser apontadas. O aplicativo não oferece a possibilidade de agendar consultas, exames ou vacinas, o que pode ser frustrante para os usuários. Além disso, o tempo de carregamento entre as páginas é alto e, em algumas ocasiões, foi preciso refazer o cadastro e reiniciar o uso do programa.

Tais questões evidenciam a necessidade de melhorias constantes na plataforma, garantindo assim a sua eficácia na prestação de serviços à população. No entanto, a falta de recursos financeiros destinados à saúde pode dificultar a implementação ágil e eficiente de projetos de tecnologia, além de gerar grande demanda burocrática ou falta de conhecimento técnico. É importante destacar que a falta de

investimento em tecnologia pode trazer graves consequências para a qualidade dos serviços de saúde prestados ao paciente e para a eficiência do sistema como um todo.

3. Resultados e Discussão

A organização da atenção à saúde em Guarulhos é orientada pela gestão do cuidado em rede, tendo a Atenção Primária à Saúde como porta de entrada preferencial do usuário no sistema de saúde. Para cumprir este papel, a APS deve ser o nível fundamental de um sistema de atenção à saúde, pois constitui o primeiro contato de indivíduos, famílias e comunidades com o sistema. Ela possibilita a resolução de grande parte das necessidades de saúde e caso seja necessário, encaminha os usuários para outros níveis de atenção.

“Se você entra no SUS, você é bem atendido. As pessoas que reclamam é porque não conseguem agendamento ou vaga. Portanto, o problema está na coordenação da fila de espera”, disse o Dr. Haino, médico com mais de 44 anos dedicados à saúde pública. E uma pesquisa realizada pelo Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS) mostrou que 39,8% dos entrevistados resolveram contratar um plano de saúde para se livrar do longo período de espera do SUS, o tempo de espera por ser muito grande, desestimula a população a usufruir desse atendimento.

Quando as pessoas sem plano de saúde precisavam de atendimento, 45% afirmaram usar o SUS, e o restante (25%) pagava do próprio bolso os serviços necessários, segundo estudo do SPC Brasil, CNDL e Instituto Ibope. As pesquisas mostram que os consumidores vêem os planos de saúde como uma conquista, como possuir um imóvel, carro ou realizar uma viagem.

Assim, em 2022, a criação de um plano de saúde é a terceira maior conquista dos brasileiros, cujo objetivo é o acesso a um atendimento mais digno e humanizado, sem esperas infinitas e, o mais importante, ser respeitado não apenas como paciente, mas também como cidadão. Dependendo da complexidade do serviço público procurado e da localização do paciente, tempos de espera muito longos podem impedir que as pessoas usufruam do serviço. A perda de tempo afeta a eficiência do serviço, que por sua vez afeta a satisfação do usuário e cria barreiras clínicas, psicológicas e econômicas para os gestores.

O projeto em desenvolvimento apresenta conclusões preliminares a partir de uma revisão bibliográfica realizada até o momento. O principal objetivo da pesquisa é compreender as necessidades de mudanças na atenção primária do Sistema Único de

Saúde, a partir das observações do cotidiano. Para isso, propõe-se repensar a forma dos atendimentos, dividindo o atendimento e os serviços prestados para que as filas fluam com mais rapidez e evitem aborrecimentos e possíveis perdas de vidas. Tais objetivos de pesquisa visam trazer melhorias e mudanças na organização do sistema, garantindo a efetividade de seus princípios.

4. Considerações Finais

Nosso objetivo é promover uma mudança significativa na atenção primária do Sistema de Saúde, elevando o índice de satisfação da população e oferecendo um SUS que proporcione um atendimento rápido, agendado e humanizado, no qual os pacientes e a comunidade sejam tratados com o respeito e dedicação que merecem.

Para isso, constatamos que um dos maiores problemas enfrentados pelo Sistema Único de Saúde é o tempo de espera longo nas filas de atendimento, que além de serem inconvenientes, podem levar a graves agravamentos de saúde e, em alguns casos, até mesmo ao óbito do paciente antes mesmo de ser atendido. Com esse intuito, elaboramos um sistema completo e atualizado para cuidado da saúde, que contém as seguintes funcionalidades:

- a. Cadastro: integração básica de informações com o app do SUS, facilitando a atualização dos dados dos pacientes e tornando-se uma ferramenta adicional ao sistema de saúde municipal.
- b. Agendamento de consultas: o aplicativo mostra as Unidades Básicas de Saúde disponíveis nas proximidades do usuário, listando dias e horários disponíveis para consulta e informando o fluxo de pacientes no local. Além disso, o sistema envia lembretes e notificações para garantir que o usuário não perca as consultas agendadas.
- c. Acompanhamento de resultados de exames: o aplicativo permite que o usuário seja notificado quando o exame estiver pronto e possa acompanhar os resultados disponíveis online.
- d. Orientações de saúde: o aplicativo fornece informações e recomendações para prevenção de doenças e possibilita um atendimento personalizado para um pré-diagnóstico do paciente.
- e. Campanhas de vacinação: o aplicativo envia notificações sobre as campanhas de vacinação, mutirões de saúde, ações especiais de prevenção de doenças e outras informações relevantes.

- f. Agendamento de medicamentos: o aplicativo disponibiliza informações sobre medicamentos, mostrando as farmácias mais próximas e baratas e envia notificações para lembrar o usuário de tomar seus medicamentos no horário correto.
- g. Notícias e feedbacks sobre a saúde do usuário: o aplicativo apresenta notícias relevantes e feedbacks sobre a saúde do usuário, ajudando-o a se manter informado e aprimorando sua percepção sobre sua saúde.
- h. Consistência com o sistema: o aplicativo tem o recurso de reconhecimento facial ou digital, tornando o processo de login simples e intuitivo, além de funcionar offline.

Com a utilização do aplicativo, o usuário pode ter um controle mais efetivo sobre sua saúde e receber atendimento personalizado de forma confiável e eficiente. Diante disso, pretende-se desenvolver intervenções e estratégias mais eficazes para priorizar os usuários em situações mais urgentes, a fim de garantir um atendimento humanizado e eficiente para a comunidade.

5. Referências

a. Artigo em Meio Eletrônico

MARTINS, Amanda Ferreira; HIPÓLITO, Geovana Ataidés; PAULA, Matheus Freitas Coelho de; et al. SAÚDE PÚBLICA: INSATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO. Revista Dimensão Acadêmica, v.6 (n.2), p. 2-17, 2022. Disponível em: <<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2022/04/revista-dimensao-academica-v06-n02-artigo02.pdf>>. Acesso em: 11 dez. 2022

b. Artigo em Meio Eletrônico

Sistema Único de Saúde. Ministério da Saúde. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus>>. Acesso em: 15 dez. 2022.

c. Artigo em Meio Eletrônico

PAIM, Jairnilson Silva. Sistema Único de Saúde (SUS) aos 30 anos. Ciência & Saúde Coletiva, v. 23, n. 6, p. 1723–1728, 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/Qg7SJFjWPjvdQjvnRzxS6Mg/?lang=pt>>. Acesso em: 15 dez. 2022

d. Artigo em Meio Eletrônico

DIRETRIZES PARA O CUIDADO DAS PESSOAS IDOSAS NO SUS: PROPOSTA DE MODELO DE ATENÇÃO INTEGRAL. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_cuidado_pessoa_idosa_sus.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2022

e. Artigo em Meio Eletrônico

CRISTINA, Marília; LOUVISON, Prado; LEBRÃO, Maria; *et al.* Rev Saúde Pública, v. 42, n. 4, p. 733–773, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rsp/a/YbhtmyQqkqWt8nLk4YBSRQw/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 12 dez. 2022.

f. Internet

70% dos brasileiros não possuem plano de saúde particular, mostram SPC Brasil e CNDL. Cndl.org.br. Disponível em: <<https://site.cndl.org.br/70-dos-brasileiros-nao-possuem-plano-de-saude-particular-mostram-spc-brasil-e-cndl/>>. Acesso em: 11 dez. 2022.

g. Internet

Unidades Básicas de Saúde - UBS. Prefeitura de Guarulhos. Disponível em: <<https://www.guarulhos.sp.gov.br/unidades-basicas-de-saude-ubs>>. Acesso em: 14 abr. 2023.

h. Internet

Abril: Planos de assistência médica totalizam a marca de 49,4 milhões de beneficiários. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Disponível em: <<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/numeros-do-setor/abril-planos-de-assistencia-medica-totalizam-marca-de-49-4-milhoes-beneficiarios>>. Acesso em: 14 abr. 2023.