

PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS DO SUS SOBRE ATENDIMENTO NA MÉDIA COMPLEXIDADE E INTERNAÇÕES HOSPITALARES

DIOGO RITTA BIANCHETTI¹; NICOLE CABRAL RODRIGUES BATISTA²;
PATRÍCIA ALBANO MARIÑO³

¹URCAMP Centro Universitário da Região da Campanha –
diogobianchetti209257@sou.urcamp.edu.br

²URCAMP Centro Universitário da Região da Campanha –
nicolebatista205917@sou.urcamp.edu.br

³URCAMP Centro Universitário da Região da Campanha – patriciamarino@urcamp.edu.br

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo. Com uma ampla estrutura o SUS trouxe para o Brasil o acesso universal à saúde e sua atenção integral, proporcionando cuidados não somente assistenciais, mas também básicos e complexos, indo desde avaliação da pressão arterial até transplante de órgãos (BRASIL, 2024).

São inquestionáveis os avanços que o Sistema Único de Saúde (SUS) trouxe para os direitos e percepção das necessidades da população na esfera da saúde pública (SANTOS, 2018). Entretanto, no âmbito do gerenciamento e na qualidade geral dos serviços ofertados à população, são vistos alguns problemas persistentes na percepção da população como pouco número de médicos, tempo de espera entre a marcação e a consulta com especialista, etc. (JORGE, et. al., 2023).

Para examinarmos os serviços de saúde ofertados pelo SUS é indispensável considerar a percepção popular sobre eles, visto que a satisfação do usuário funciona como um forte indicador de resultado para avaliação (GOMIDE, et al, 2018). Desta forma, a presente pesquisa busca entender a percepção dos usuários do SUS sobre as suas experiências com atendimento em consultas médicas especializadas e internações, visando analisar se os serviços deixam a desejar na concepção da população entrevistada.

2. METODOLOGIA

O presente trabalho de pesquisa tem caráter descritivo, quantitativo e transversal. Um questionário foi desenvolvido na disciplina de Saúde Pública e Epidemiologia do curso de Farmácia e Biomedicina do Centro Universitário da Região da Campanha (URCAMP) *campus* Bagé/RS. Foi aplicado na modalidade entrevista pelos alunos da referida disciplina entre amigos e familiares durante o primeiro semestre de 2024.

Todos os participantes aceitaram participar da pesquisa e assinaram e receberam uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) elaborado de acordo com a Resolução CNS 466/2012.

Os dados foram avaliados através do Microsoft Excel®, para extração da estatística básica, utilizando-se frequência absoluta e relativa, e após, inseridos em tabelas e discutidos com a literatura pertinente ao assunto.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistadas 64 pessoas, sendo a maioria (69,6%) do sexo feminino, 48,43% de idade entre 18 e 30 anos, 32,81% entre 31 e 59 anos e 18,75% idosos.

Do número total de pessoas entrevistadas, 34 (53,1%) afirmam ter tido a necessidade de encaminhamento para consultas com alguma especialidade médica ou de demais profissionais especializados pelo SUS e 30 (46,9%) afirmam que já passaram por internações hospitalares pelo SUS.

A Tabela 1 detalha as especialidades utilizadas pelos entrevistados, onde destaca-se consultas para o sistema osteomuscular (n=9; 20,45%), que é um dos sistemas que possui maior taxa de acontecimento de lesões independente da sazonalidade e requer atendimento médico o mais breve possível (HEBERT, et. al., 2017).

Um tópico positivo dentre as citações é que temos a ginecologia entre as especialidades mais citadas (n=5; 11,36%) e, o Programa de Atenção Integral à Saúde da Mulher (PAISM) entende o estímulo de consultas ginecológicas como uma diretriz para rastreamento do câncer de colo de útero, entendendo a coleta de material para exame citopatológico um procedimento de rotina nestas consultas da Atenção Secundária (SILVA, 2016).

Tabela 1 - Especialidades citadas

Especialidades	Citações (n)	%
Ortopedia/Traumatologia/Fisioterapia	9	20,45%
Neurologia	6	13,63%
Ginecologia	5	11,36%
Endocrinologia/Nutricionista	5	11,36%
Cardiologia	4	9,09%
Oftalmologia	4	9,09%
Psicólogo(a)	4	9,09%
Otorrinolaringologia	3	6,81%
Dermatologia	1	2,27%
Gastroenterologia	1	2,27%
Pneumologia	1	2,27%
Urologia	1	2,27%

Fonte: Autores, 2024.

Na tabela 2 é possível analisar que apenas 2 (6,45%) entrevistados tiveram que esperar mais de 6 meses para consultar com o especialista. Tendo em vista a grande quantidade de pessoas que afirmam ter levado menos de 6 meses (e em sua maioria menos de um), os resultados são positivos, visto que, no âmbito especializado, o tempo de espera é um indicador comumente utilizado para avaliação dos serviços prestados em saúde. Além de que, um tempo de espera de encaminhamento para consultas especializadas muito longo tem relação com o absenteísmo de pacientes nas consultas, que é um grande desafio para o SUS hoje em dia (FARIAS, et al., 2020).

Entretanto, verificou-se que 18 (52,93%) entrevistados não tiveram seu problema de saúde totalmente solucionado. A quantidade de usuários que não tiveram seus problemas totalmente resolvidos pode indicar inúmeras carências e limitações enfrentadas tanto pelos profissionais quanto pela população, pois esses fatores podem contribuir para a baixa resolutividade nas redes de atendimento (SIOCHETTA, et al. 2019)

Tabela 2 - Tempo de espera e resolutividade com o especialista.

Tempo de espera (n=31)	n	%
Menos de 1 mês	15	48,38%
1 a 6 meses	14	45,16%
Mais de 6 meses	2	6,45%
Resolutividade (n=34)	n	%
Sim	16	47,05%
Não	4	11,76%
Parcialmente	14	41,71%

Fonte: Autores, 2024.

Na Tabela 3 é possível perceber que a grande maioria dos entrevistados avaliam de forma positiva a internação hospitalar pela qual passaram (n=30; 73,32%) e, além disso, 90% das pessoas afirmam que tiveram seu problema resolvido. Levando esses dados em consideração, são inegáveis os avanços que o SUS teve no âmbito especializado e de internações (SANTOS, 2018).

Tabela 3 - Dados referentes à internação hospitalar

Avaliação da internação (n=30)	n	%
Ótimo	8	26,66%
Bom	14	46,66%
Regular	6	20%
Ruim	2	6,66%
Resolutividade (n=30)	n	%
Sim	27	90%
Parcialmente	2	6,66%
Não	1	3,33%

Fonte: Autores, 2024.

4. CONCLUSÕES

Apesar dos desafios que o SUS enfrenta diariamente em relação ao gerenciamento dos serviços fornecidos, podemos perceber que, no âmbito das internações hospitalares e qualidade do atendimento das consultas de Média Complexidade, os usuários, no geral, avaliam de forma positiva suas experiências. Entretanto, em sua maioria, a consulta com especialista não foi o suficiente para resolver o problema que levou os usuários ao encaminhamento, demonstrando que a baixa resolutividade é um impedimento que deve ser trabalhado nos serviços de saúde pública.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, M. de O. et al. Dinâmica Organizativa do Acesso dos Usuários aos Serviços de Saúde de Média e Alta Complexidade. Revista de APS. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.34019/1809-8363.2019.v22.15844>. Acesso em: 22 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde - SUS. Brasília. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/sus>. Acesso em: 22 set. 2024.

FARIAS, C. M. L. et al. Tempo de espera e absenteísmo na atenção especializada: um desafio para os sistemas universais de saúde. *Saúde em Debate*. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-11042019S516>. Acesso em: 25 set. 2024.

GOMIDE, M. F. S. et al. A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0633>. Acesso em: 22 set. 2024.

HEBERT, S. K. et. al (org.). *Ortopedia e Traumatologia: princípios e prática*. 5. ed. Porto Alegre: Artmed Editora, 2017.

JORGE, I. G. D. et al. A (des)valorização social do SUS e os aspectos relacionados. *Brazilian Medical Students Journal*. 2023. Disponível em: <https://bms.ifmsabrazil.org/index.php/bms/article/view/464>. Acesso em: 22 set. 2024.

SANTOS, Nelson Rodrigues dos. *SUS 30 anos: o início, a caminhada e o rumo*. Ciência e Saúde Coletiva. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018236.06092018>. Acesso em: 22 set. 2024.

SILVA, J. A. G. da. *Diretrizes Brasileiras para o Rastreamento do Câncer do Colo do Útero*. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde. 2016. Disponível em: <https://www.inca.gov.br/publicacoes/livros/diretrizes-brasileiras-para-o-rastreamento-do-cancer-do-colo-do-utero>. Acesso em 25 set. 2024.

SIOCHETTA, et. al. Baixa Resolutividade na Rede de Atenção à Saúde: Um Problema Vigente. *Revista Saúde Integrada*. 2019. Disponível em: [oai:ojs.local.cnecsan.edu.br/article/753](http://ojs.local.cnecsan.edu.br/article/753). Acesso em: 22 set. 2024.