

INSATISFAÇÃO COM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA E URGÊNCIA DO SUS NO BRASIL

Aluna Cassiane Wigner Brochier
Orientadora Juliana Balbinot Hilgert

INTRODUÇÃO

A utilização de serviços de saúde do tipo urgência/emergência é um recurso muito utilizado entre a população brasileira independente do nível de complexidade da necessidade apresentada pelo usuário. Para que os serviços sejam mais resolutivos proporcionando maior satisfação dos usuários, é preciso que sejam planejados a partir do perfil epidemiológico e demográfico da população.

OBJETIVO

Descrever a insatisfação dos usuários com os serviços de urgência/emergência do Sistema Único de Saúde (SUS).

MATERIAIS E MÉTODOS

- Estudo epidemiológico, transversal;
- Dados coletados pela Ouvidoria do Ministério da Saúde, por meio de entrevistas estruturadas via contato telefônico, sorteados aleatoriamente, em 2011;
- Indivíduos com 16 anos ou mais que tenham utilizado o SUS para atendimento de urgência/emergência nos últimos 12 meses à entrevista (n=7.027);
- As variáveis utilizadas foram classificadas nas seguintes dimensões: serviços de saúde, socioeconômicas e demográficas;
- A variável satisfação foi categorizada em 1-Muito ruim/ruim/regular; e 2-Muito bom/bom;
- As análises univariadas e bivariadas das frequências, bem como seus respectivos intervalos de 95% de confiança e α de 5%, foram realizadas com o software SPSS 18;
- O projeto foi encaminhado e aprovado pela COMPESQ sob número 25667.

CONCLUSÃO

Em geral, os usuários dos serviços de urgência/emergência no SUS não apresentaram uma insatisfação alta. Aspectos relacionados ao acesso e processo de trabalho apontam para as questões de maior complexidade a serem solucionadas, bem como fatores demográficos. Um achado interessante foi que usuários com ou sem plano de saúde não apresentaram diferenças em relação à insatisfação com os serviços de urgência/emergência, indicando certa homogeneidade entre os serviços. Logo, entende-se que os resultados podem servir para subsidiar os gestores e profissionais de saúde na organização dos serviços de urgência/emergência oferecidos pelo SUS, no Brasil.

VARIÁVEL	n (%)	Insatisfação com serviços de urgência e emergência no SUS IC95%
Insatisfação	3381 (48,1)	48,11 (46,95 – 49,28)
Onde foi o atendimento		
UPA	1551(21,4)	41,12 (38,63-43,67)
Unidade 24hs	1610(22,2)	47,86 (45,37-50,35)
Pronto Socorro	4080(56,3)	50,86 (49,29-52,42)
Quanto tempo gastou pra chegar		
30min	5135(70,9)	45,90 (44,51-47,29)
Até 1h	1514(20,9)	53,93 (51,35-56,48)
Até 2hs	479(6,6)	55,34 (50,76-59,82)
Mais de 2hs	116(1,6)	50,00 (40,65-59,35)
Quanto tempo para ser atendido		
30min	2863(39,1)	25,35 (23,79-26,98)
Até 1h	1242(16,9)	49,84 (47,05-52,62)
Até 2hs	1235(16,8)	62,38 (59,63-65,04)
Até 4hs	894(12,2)	72,30 (69,26-75,14)
Mais de 4hs	1097(15,0)	77,61 (74,62-80,35)
Demanda resolvida		
Sim	4008(59,7)	32,63 (31,19-34,10)
Não/parcial	2708(40,3)	70,00 (68,24-71,70)
Encaminhado para Medicação		
Rede Pública	1068(70,5)	39,20 (36,30-42,18)
Rede Privada	446(29,5)	50,56 (45,92-55,20)
Plano de saúde		
Sim	4223(23,3)	48,35 (45,62-51,10)
Não	13935(76,7)	48,02 (46,71-49,33)
Idade		
Até 20 anos	1683(9,1)	54,75 (50,64-58,80)
De 20 a 40 anos	9744(53,0)	50,23 (48,67-51,79)
De 41 a 60 anos	5251(28,5)	45,41 (43,24-47,61)
Acima de 60 anos	1719(9,3)	33,56 (29,30-38,11)
Sexo		
Feminino	12432(67,7)	48,54 (47,14-49,94)
Masculino	5921(32,3)	47,03 (44,81-49,19)
Escolaridade		
Analfabeto	243(1,3)	32,53 (23,42-43,19)
Alfabetizado	3430(18,8)	44,27 (41,54-47,03)
Ensino fundamental	4841(26,6)	48,69 (46,43-50,96)
Ensino medio	7897(43,4)	49,31 (47,55-51,07)
Ensino superior	1623(8,9)	50,48 (46,19-54,76)
Pos graduação	167(0,9)	45,28 (32,66-58,55)
Renda		
Mais de 2 salários	5200(30,3)	47,28 (45,04-49,53)
Entre 1 e dois salários	9310(54,2)	47,93 (46,31-49,56)
Menos de 1 salário	2652(15,5)	50,74 (47,66-53,82)
Região		
Sul	2079(11,1)	42,52 (39,07-46,05)
Sudeste	7478(40,0)	46,98 (45,20-48,77)
Nordeste	4623(24,8)	48,67 (46,23-51,11)
Norte	2848(15,3)	49,72 (46,75-52,70)
Centro-oeste	1645(8,8)	57,04 (52,94-61,05)