

# PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL DO SUS SOBRE A ATENÇÃO EM SAÚDE OFERTADA PELA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE.

Rochelle Veiga., Alexandre Fávero Bulgarelli.

Departamento de Odontologia Preventiva e Social. Faculdade de Odontologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre/RS.

## QUESTÃO DA PESQUISA

O processo do cuidado em saúde da população brasileira, norteado pelas ações em saúde no SUS, passa na atualidade por um programa com o objetivo de promover a melhoria do acesso e da qualidade da atenção à saúde. Trata-se do Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade/PMAQ que vem sendo realizado desde 2011. O programa conta com o levantamento de percepção do usuário sobre os serviços de Atenção Primária à Saúde para avaliação da coordenação do cuidado dentro de inúmeras linhas de avaliação do serviço. A questão da presente pesquisa é saber qual a avaliação que o usuário do SUS, que em algum momento passou pela atenção em saúde bucal, atribui ao serviço da Atenção Primária ofertado em unidade de saúde.

## OBJETIVO

Nessa perspectiva, objetiva-se conhecer as percepções de usuários da APS do SUS em relação ao cuidado de maneira geral recebido nas unidades de saúde em que são atendidos.

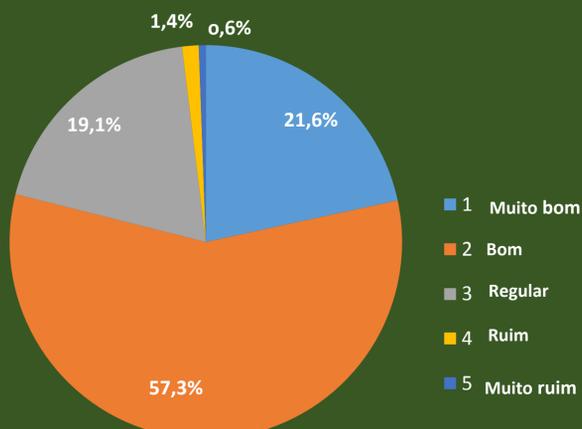
## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo quantitativo com abordagem avaliativa e descritiva, de corte transversal de base em serviços de saúde. Os dados foram coletados durante os anos de 2012 e 2013, por meio do questionário de avaliação externa do PMAQ (BRASIL, 2012). A população participante incluiu usuários do SUS, a partir dos 16 anos de idade, presente no serviço de saúde no momento da avaliação e que vinham passando por acompanhamento na unidade avaliada há mais de 12 meses (n. 50220). Para análise dos dados foi utilizado o software SPSS 18. Foram realizadas análises descritivas para observar a frequência das variáveis, bem como testes Quiquadrado.

## RESULTADOS

Distribuição da média das notas atribuídas ao cuidado de acordo com o sexo					
Média das notas: 8,37		Nota			Total
		Acima da média	Abaixo da média		
Sexo	Homens	Usuários	6184	4685	10869
		%	56,9%	43,1%	100%
	Mulheres	Usuários	21199	17790	38989
		%	54,4%	45,6%	100%
Total		Usuários	27383	22475	49858

Percepção do usuário quanto ao cuidado recebido



Distribuição da média das notas atribuídas ao cuidado de acordo com a faixa etária

Média das notas: 8,37		Nota		Total	
		Acima da média	Abaixo da média		
Idade	16 a 29 anos	Usuários	5924	7600	13524
		%	43,8%	56,2%	100%
	30 a 59 anos	Usuários	14003	11452	25455
		%	55,0%	45,0%	100%
	Acima de 60 anos	Usuários	7085	3114	10199
		%	69,5%	30,5%	100%
Total		Usuários	27012	22166	49178

O total da população participante era composta por 21,8% Homens e 78,2% Mulheres. Observou-se, que 85,5% eram alfabetizados, 6% não sabiam ler nem escrever e 8,5% só sabem escrever o nome. Da população total 21,6% declararam que o cuidado ofertado pela Unidade em que era atendido foi muito bom, 57,3% bom e apenas 0,6% declararam ser um cuidado em saúde muito ruim, sendo que 85,7% recomendaria a Unidade de Saúde para um colega ou familiar. Quando questionados sobre qual nota (0-10) atribuíam ao cuidado recebido a média foi de 8,37 sendo que 54,9% atribuíam nota acima da média.

## DISCUSSÃO

Ao associar variáveis observou-se que homens atribuem melhor nota ao serviço/cuidado recebido e bem como as pessoas com idades mais avançadas. A avaliação positiva do usuário em relação ao acesso resulta do bom atendimento e da integral assistência à necessidade do usuário (Pontes et al., 2009). Como referência para um bom atendimento aos usuários, as unidades de saúde têm como prerrogativas a realização de ações eletivas ambulatoriais e atendimento a intercorrências, coordenação do fluxo, desde o acolhimento até o agendamento de consultas e a realização de procedimentos clínicos de diferentes áreas (Schwartz et al., 2010). Pesquisas que avaliem a Atenção Primária a partir da percepção dos usuários são necessárias para institucionalizar a avaliação, e a partir destes resultados reorientar os serviços de saúde para que sejam cada vez mais efetivos (Felisberto, 2006).

## CONCLUSÃO

Ainda são escassos os estudos avaliando a percepção dos usuários dos serviços da atenção primária incluindo todas as suas linhas de cuidado. Torna-se necessário avaliar o cuidado na atenção básica, de acordo com a perspectiva do usuário, para aprimorarmos a qualidade do serviço ofertado, atendendo de forma resolutiva e eficiente suas necessidades. Com o presente estudo, conclui-se que o usuário da Atenção Primária do SUS tem uma percepção positiva sobre o cuidado recebido de maneira integral.

## REFERÊNCIAS

- Pontes A.P.M.; Cesso R.G.D.; Oliveira 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. 2009; 13(3):500-7.
- Schwartz TD, Ferreira JTB, Maciel ELN, Lima RCD. Estratégia Saúde da Família: avaliando o acesso ao SUS a partir da percepção dos usuários da Unidade de Saúde de Resistência, na região de São Pedro, no município de Vitória (ES). Ciênc Saúde Coletiva. 2010; 15(4):2145-54
- Felisberto E. Da teoria à formulação de uma Política Nacional de Avaliação em Saúde: reabrindo o debate. Cien Saude Colet 2006; 11(3):553-563.