



“MANUAL DO USUÁRIO SUS” - INSTRUMENTO ELABORADO PARA MELHORIA DO ACESSO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE LAURO DE FREITAS NA BAHIA NO ANO DE 2011.

Carolina de Oliveira Braga Abbehusen¹

Relato de experiência – em fase de implantação do produto final.

RESUMO

O termo Regulação tem definição única, mas existem vários conceitos para seu entendimento. Neste trabalho, a regulação é entendida enquanto um processo de organização das ações e dos serviços de saúde em uma região, que tem como objetivos garantir o direito à saúde, reduzir as desigualdades e potencializar um processo de descentralização da atenção para um atendimento humanizado e de qualidade. Pensando em iniciar um projeto concreto e continuado de informação, que visa ampliar o acesso e melhorar a informação aos serviços de saúde, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), juntamente com os graduandos de enfermagem da faculdade UNIJORGE, está implantado um instrumento de orientação ao usuário, “Manual do Usuário do SUS” com o intuito de nortear esse usuário, na rede de saúde, do município de Lauro de Freitas. Neste sentido, o objetivo deste trabalho é implantar um instrumento facilitador de acesso a rede de saúde, tendo como resultados a melhoria da informação e a facilidade do acesso ao serviço através da rede pública municipal. Para viabilizar o projeto, realizou-se um estudo qualitativo, baseado na aplicação de questionários, e registros de usuários na Ouvidoria Municipal, além da experiência da própria autora, também profissional da SMS. Os resultados apontam para a necessidade de criação de uma estratégia efetiva que viabilize a melhoria do acesso e da qualidade da informação, expressas no número de usuários insatisfeitos e sem informação que levam conseqüentemente a demora do acesso aos serviços especializados. Palavras-chave: Regulação; Acesso; Qualidade da Informação.

INTRODUÇÃO

Um dos maiores desafios do SUS na atualidade consiste no desenvolvimento e aperfeiçoamento de instrumentos de gestão que auxiliem na regulação da atenção e assistência à saúde.

Para que esta regulação ocorra de forma satisfatória, este mecanismo deve ser fundamentado em um sistema integrado de planejamento, controle, avaliação e regulação tanto entre os três níveis de governo quanto em cada um dos níveis. Somente esta integração pode garantir o direcionamento e a condução do SUS, nos moldes definidos na Lei nº 8080/90, reforçada pela NOAS 01/02 e, atualmente, pelo Pacto de Gestão, incluído no Pacto pela Saúde 2006.

O desenvolvimento do processo de regulação do acesso aos serviços de saúde do Município de Lauro de Freitas na Bahia toma como ponto de partida o levantamento de conceitos sobre a reorganização da rede e sua importância no contexto municipal. Onde a implantação da regulação se articula à regionalização, buscando se constituir como uma estratégia para garantir o direito à saúde, reduzir desigualdades sociais e territoriais; promover a equidade e a integralidade da atenção; racionalizar os gastos e otimizar recursos; e potencializar o processo de descentralização da oferta dos serviços de saúde no município.

¹ Enfermeira Sanitarista, Contratada, carolinabraga20@yahoo.com.br



Não há como ignorar a importância desse processo. A regulação contribui para melhoria da organização da saúde local e, conseqüentemente, cria uma base sólida para os serviços oferecidos na atenção básica, respondendo de alguma forma às necessidades dos usuários e facilitando a utilização da rede básica como porta de entrada na rede de saúde local. Proporciona também uma maior cobertura de serviços de saúde, podendo contribuir para organizar a oferta dos serviços de acordo com as necessidades locais.

A Norma Operacional Básica (NOB 01/93), um dos documentos sobre a regionalização de maior importância no Brasil, a define como “uma articulação e mobilização municipal que leve em consideração características geográficas, fluxo de demanda, perfil epidemiológico, oferta de serviços e, acima de tudo, a vontade política expressa pelos diversos municípios de se consorciar ou estabelecer qualquer outra relação de caráter cooperativo”.

Todavia, é a NOAS – SUS 01/01 (MS, 2001) que define o processo de regionalização como uma estratégia de hierarquização dos serviços de saúde e de busca de maior equidade. Estabelecendo que “o processo de regionalização deverá contemplar uma lógica de planejamento integrado, compreendendo as noções de territorialidade na identificação de prioridades de intervenção e de conformação de sistemas funcionais de saúde, não necessariamente restritos à abrangência municipal, mas respeitando seus limites como unidade indivisível, de forma a garantir o acesso dos cidadãos a todos os serviços e ações necessários para a resolução de seus problemas de saúde, otimizando os recursos disponíveis”.

Assim, o presente trabalho tem como objetivo implantar um projeto de melhoria da informação e facilidade de acesso aos serviços oferecidos pela rede de regulação no município de Lauro de Freitas com o propósito de subsidiar a gestão municipal de saúde em sua estratégia quanto à continuidade e qualidade do processo de regulação. A construção desse trabalho de implantação de um instrumento norteador do acesso aos serviços especializados oferecidos na rede pública municipal se baseou em análises de questionários aplicados na população e nos registros de comentários (queixas, críticas, elogios, pedidos de informação, etc.) dos usuários da rede municipal de saúde, oferecidos pela ouvidoria municipal; em pesquisas para embasamentos sobre leis e portarias; e na discussão de conceitos sobre regulação do acesso aos serviços de saúde e regionalização; além da experiência da própria autora, também profissional da SMS-LF, juntamente com a experiência vivenciada pelos estagiários de enfermagem, da Faculdade de



Enfermagem UNIJORGE, no campo de prática da Unidade de Saúde da Família de Vida Nova, no distrito do Caji no município de Lauro de Freitas na Bahia, no ano de 2011.

O trabalho foi, portanto, uma estratégia de melhoria da informação para o aumento da acessibilidade aos serviços especializados oferecidos pela rede pública municipal, utilizada como forma de documentar a informação da oferta de serviços municipal e contribuir com a gestão na elaboração de novas práticas e atividades de saúde, que visem à operacionalização das diretrizes do Sistema Único de Saúde.

Para desenvolver uma rede de serviços e regular o acesso dos seus usuários ao que sua rede oferece, se faz necessário o conhecimento prévio da realidade do município. Lauro de Freitas está localizado na região metropolitana da cidade de Salvador, ao norte da capital baiana, na região do Litoral Norte da Bahia. Com um território de aproximadamente 59 km², faz divisa com os municípios de Salvador, Camaçari e Simões Filho e apresenta uma população estimada de 142. 307 habitantes (IBGE, 2007).

O município encontra-se atualmente dividido em cinco Distritos Sanitários – Areia Branca, Caji/Vida Nova – distrito que serviu de principal campo de apoio para a elaboração do manual - Itinga, Portão e Vilas do Atlântico. O distrito de Areia Branca é o mais distante do centro da cidade, sendo considerado o único distrito de zona rural. As características dos distritos de Caji/Vida Nova, Itinga e Portão se assemelham no que diz respeito às situações sócio-econômicas, financeiras e culturais. O distrito de Vilas do Atlântico se diferencia pela situação econômica e abriga grande parte da população de trabalhadores qualificados do Pólo Petroquímico de Camaçari, situado a aproximadamente 20 km do centro de Lauro de Freitas.

Através desta organização em distritos, tem-se buscado avançar não só no processo de regulação do acesso aos serviços de saúde, mas principalmente na transformação das práticas sanitárias, visando a atender às demandas e necessidades de saúde da população. Com esse intuito a marcação dos exames e a oferta dos serviços encontram-se descentralizado no município, tendo portando a necessidade de se criar um instrumento que oriente a população quanto ao acesso aos serviços especializados, ofertados pela rede municipal. Vale ressaltar que a falta da informação dos serviços ofertados, contribui para a baixa adesão aos tratamentos devido a dificuldade de diagnóstico causada pela não realização dos exames, consultas e procedimentos especializados necessários.



METODOLOGIA

A metodologia do trabalho baseou-se na realização de salas de espera com duração de 15 minutos, onde eram esclarecidos os pontos de marcação e serviços oferecidos na rede municipal de saúde, seguidas de entrevistas de satisfação do usuário, direcionadas por questionário elaborado pelo município para avaliar a satisfação do usuário - e principais dificuldades encontradas na rede municipal de saúde, distribuídas em 06 momentos de acordo com os pontos de marcação distribuídos no município.

Foram utilizados no trabalho diversos textos de apoio; relatórios do sistema SISREGIII – sistema de marcação de exames e consultas especializados, utilizado pelo município; registro de usuários da ouvidoria municipal; exposição dialogada e leitura que levaram a construção de diversos conceitos, soluções e por fim a proposta da construção de um manual de orientação ao usuário SUS.

O público alvo foi à população usuária do serviço único de saúde e as equipes de saúde da família que por desconhecimento da rede não sabiam encaminhar os usuários corretamente, gerando insatisfação e risco a saúde dos pacientes com necessidades de serviços especializados. Assim, sempre objetivando a melhoria do acesso do paciente a rede especializada, foram também incluídas todas as categorias profissionais com suas diferentes funções, buscando diminuir as contradições e conflitos do trabalho devido à falta de informação, criando possíveis soluções para o paciente, visando o fortalecimento do trabalho da equipe da Saúde da Família e conseqüentemente a melhoria da qualidade e do acesso ao serviço de saúde municipal.

Quanto a participação do grupo de estudantes do curso de graduação em enfermagem, sua presença foi muito importante no sentido de reforçar e participar ativamente do projeto, trabalhando com vontade de desenvolver um produto que realmente ajudasse a população e minimizasse as dificuldades do acesso aos serviços especializados, além de propiciar um sentimento de resolutividade as dificuldades enfrentadas pela população.

Após a realização das salas de espera, aplicação dos questionários – foram descartados os questionários com informações incompletas - e análise dos relatórios, foram identificadas as principais dúvidas sobre os Serviços oferecidos pelo município. A partir desta identificação foram recolhidos dados oferecidos pelo setor da regulação de saúde do município, que posteriormente seriam organizados e conceituados para serem publicados no “Manual de orientação do usuário”,



contemplando informações completas sobre o encaminhamento até a realização das consultas, exames e procedimentos.

Posteriormente foi discutido o modelo de manual a ser implantado, com orientações de todos os serviços oferecidos pela rede pública municipal, locais de marcação de exames e consultas especializadas, assim como o fluxo correto do paciente dentro da rede, conforme a necessidade individual de cada um.

O manual foi pensado de forma clara, com linguagem acessível e como meio de informação, não só do acesso a rede, mas também com chamadas de prevenção e campanhas de atenção a saúde.

Após a elaboração do “Manual do usuário SUS”, o mesmo foi divulgado entre os profissionais de saúde, para que orientassem a população de forma correta e unificada, conhecendo as especialidades oferecidas pelo município podendo assim encaminhar os pacientes com confiança sempre que necessário.

Tabela 1: Local de Realização das Oficinas para orientação e pesquisa de satisfação do usuário da rede pública de saúde municipal de Lauro de Freitas na Bahia, no meses de janeiro a julho de 2011.

Local da Oficina	Questionários Aplicados
1 USF de Vida Nova	53 Unidades
2 USF Irmã Dulce	15 Unidades
3 USF Parque são Paulo	08 Unidades
4 Centro de Saúde da Mulher	20 Unidades
5 Ambulatório do Centro	35 Unidades
6 USF Espaço Cidadão	10 Unidades
Total :	141 Unidades

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como análise dos resultados a serem alcançados com a elaboração desse trabalho, vale primeiramente discutir sobre o crescimento do SUS no município de Lauro de Freitas nos últimos anos, para podermos entender as dificuldades que ainda existiram mesmo com um manual de orientação implantado na rede pública.

Do ano de 2005 até os dias de hoje, Lauro de Freitas obteve um grande crescimento do SUS, principalmente após a habilitação na Gestão Plena da Saúde. Lauro de Freitas não ampliou apenas suas equipes de PACS e PSF, os serviços de média complexidade também tiveram um grande crescimento, com a ampliação do número de clínicas municipais públicas e privadas credenciadas a partir do ano de 2007, sendo hoje um total de 24 pontos de atendimento que oferecem exames e consultas especializadas via regulação, assegurando um acesso mais humanizado e

respeitando o princípio de equidade do Sistema Único de Saúde, que recomenda tratar desigualmente aos desiguais.

O gráfico abaixo pode demonstrar o crescimento do Sistema Único de Saúde nos últimos anos em Lauro de Freitas, nos setores da atenção básica e principalmente da média complexidade, apresentando o número de PSF, PACS e pontos de marcação do SISREG III, oferecidos aos usuários da rede pública de saúde municipal.

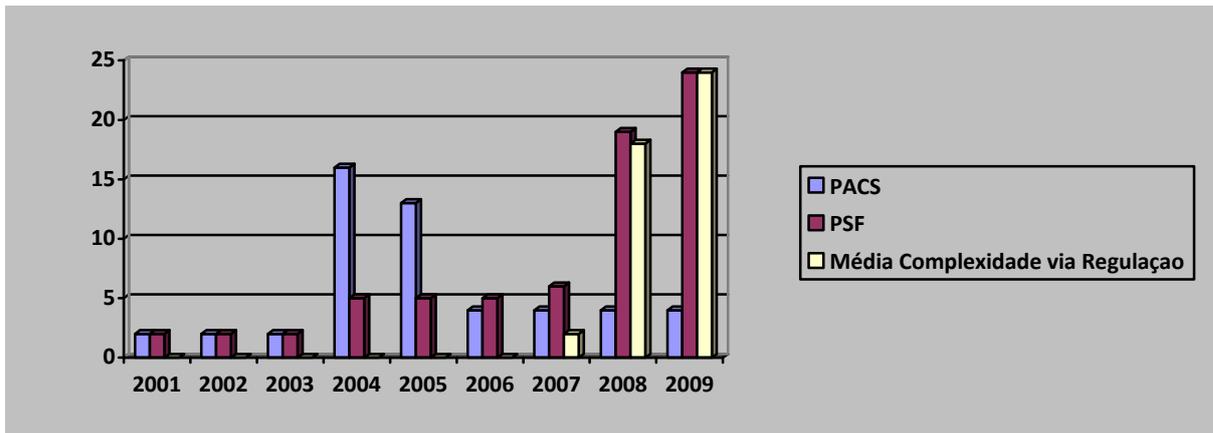


Figura 01: Quantidade de Equipes de PSF, PACS e serviços especializados oferecidos via regulação, no município de Lauro de Freitas – BA; Fonte: SIAB e SISREG III.

No ano de 2011, com uma rede dependente de informações, mas com indícios de melhora, foi mais fácil colocar em prática algumas inovações dentro do sistema municipal. O sistema SISREGIII, contribuiu de forma decisiva principalmente para reavaliar os processos de trabalho das Unidades existentes e organizar o fluxo percorrido pelo usuário na rede municipal de saúde.

Hoje o município conta com a implantação do sistema SISREG III em aproximadamente 80% da sua rede de saúde, tendo quase que sua totalidade de consultas e exames especializados ofertados aos usuários, via sistema de marcação. Com a ampliação dos serviços novos pontos de agendamentos foram criados em Lauro de Freitas, reduzindo assim a necessidade de deslocamento do usuário para conseguir a marcação de um serviço especializado.

A partir desse momento surgiu a necessidade de análise da situação de satisfação do usuário atendido na rede de saúde municipal. Pode-se perceber através da realização das salas de espera, de orientação dos serviços da rede, e aplicação dos questionários de satisfação que existia a facilidade do ponto de marcação da regulação ser descentralizado, mas por outro lado, o desconhecimento de quais serviços eram disponibilizados através do sistema era muito grande, o que



no fim, dificultava muito o acesso. O desconhecimento dos profissionais de saúde de como encaminhar esses pacientes corretamente também contribuía para o não atendimento do indivíduo, fazendo com que o mesmo não utilizasse o serviço que muitas vezes encontrava-se disponível na rede municipal de saúde.

Com o “Manual de Orientação do Usuário SUS”, ainda na etapa de construção, podem-se perceber os resultados positivos das orientações dadas nas salas de espera, onde dúvidas eram esclarecidas, e muitas vezes no próprio momento, eram resolvidas situações de necessidades de serviços especializados, que necessitavam de prioridade na marcação e estavam sem o correto encaminhamento.

Na análise dos questionários, conclui-se a falta de informação da população quanto aos serviços oferecidos pelo município, o desconhecimento dos pontos de marcação descentralizados, a marcação sem necessidade de fila de espera, o encaminhamento de usuários com necessidades e prioridades especiais, assim como a quantidade e variedade dos serviços oferecidos pela rede pública de saúde, tanto nas unidades próprias quanto nas unidades particulares conveniadas ao SUS, e que eram desconhecidas tanto pela população, quanto pelos profissionais da rede básica que encaminhavam esses usuários.

Vale ressaltar que a melhoria da informação não será a solução dos problemas, pois apesar da rede municipal contar com uma grande quantidade de serviços disponíveis, infelizmente ainda existe uma demanda reprimida com necessidades de encaminhamentos a alguns serviços especializados. Mas a melhoria e a qualidade da informação contribuirão em muito para a adequação da distribuição dos serviços especializados, atendo as diretrizes de universalidade e equidade do Sistema único de Saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos concluir que o trabalho foi um sucesso, pois possibilitou uma análise do processo de trabalho realizado. Ao apresentar propostas de organização e mudança de um modelo assistencial, como a implantação de um instrumento norteador, como é o Manual de Orientação do Usuário do SUS, tem que ser levado em conta toda a situação municipal e considerar fatores como estrutura do sistema e da rede de saúde onde não se pode idealizar um modelo de atenção que não corresponda e se adapte à realidade municipal.

Este projeto proporcionou, portanto o conhecimento a cerca das dificuldades vivenciadas pelos usuários sobre os serviços disponibilizados pela rede de saúde no



município de Lauro de Freitas – BA, e viabilizou a criação do Manual do Usuário do SUS, que será de grande valia para a população e profissionais de saúde da rede municipal. O município tem em mãos um instrumento facilitador para o acesso aos serviços especializados, evitando assim as dúvidas nas necessidades de encaminhamentos e a melhoria da informação na rede de saúde.

Vale ressaltar que as reflexões aqui expressas pretendem não somente apresentar uma estratégia de reorganização e orientação de uma rede de saúde, mas também repensar as estratégias para a realização de ações de melhoria de um sistema de saúde como um todo..

Lauro de Freitas atualmente busca oferecer acesso fácil aos serviços ofertados, o que se tornou possível devido à reorganização da rede de saúde municipal. Acredita-se, portanto, que as estratégias pensadas para a reorganização dos processos de trabalho, como a implantação de novas ferramentas para o auxílio das marcações de exames e consultas de um município, são o caminho para um processo regulatório satisfatório e de qualidade. As estratégias para o desenvolvimento da regulação se iniciam com base no conhecimento das características municipais, mas se apóiam na vontade de fazer uma saúde diferente.

Sendo assim para que o objetivo seja alcançado, a divulgação deste manual deverá ser feito de forma ampla, alcançando todas as unidades de saúde do município de Lauro de Freitas – BA, através de palestras e orientações realizadas por profissionais de saúde de suas respectivas unidades, esclarecendo dúvidas a população, sobre a utilização desta ferramenta.

Por fim, devemos reforçar a importância e a necessidade de se pensar na elaboração de estratégias para a implementação e construção de uma rede de saúde consolidada. A escolha de estratégias certas é de suma importância para o alcance de resultados e metas e é o primeiro passo para o alcance dos objetivos comuns e para uma regulação de sucesso e que atenda às reais necessidades da sua população.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BRASIL. (1993) Ministério da Saúde. Portaria n. 545, de 20/05/93. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Saúde/NOB-SUS 96. Gestão plena com Responsabilidade pela Saúde do Cidadão. Brasília:MS.

BRASIL (2001). Ministério da Saúde. Portaria MS/GM 95, de 26/01/01, Norma Operacional da Assistência à Saúde – NOAS-SUS 01/01 – “Regionalização da



Assistência à Saúde: aprofundando a descentralização com equidade no acesso”. Série A. Normas e Manuais técnicos, n116. Brasília.

PAIM, J.S - Políticas de Saúde no Brasil. In. ROUQUAYROL, MZ; ALMEIDA FILHO, N. Epidemiologia e Saúde. 6ª ed. Rio de Janeiro, 2003.

PAIM, J.S. Desafios para a Saúde Coletiva no Século XXI. Salvador:EDUFBA, 2006.

PAIM, J.S. Modelos Assistenciais e Vigilância da Saúde. In. ROUQUAYROL, MZ; ALMEIDA FILHO, N. Epidemiologia e Saúde. 6ª ed. Rio de Janeiro, 2003.