JORGE LUIS MARQUES FERNANDES

**Avaliação da satisfação do usuário com os serviços de atenção básica do Distrito de
Saúde Sul da Secretaria Municipal de Saúde de Campinas/SP, no ano de 2011**

São Paulo

2013

JORGE LUIS MARQUES FERNANDES

Avaliação da satisfação do usuário com os serviços de atenção básica do Distrito de Saúde Sul da Secretaria Municipal de Saúde de Campinas/SP, no ano de 2011

Versão Corrigida

Tese apresentada à Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, para obter o título de Doutor pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Odontológicas.

Área de Concentração: Saúde Coletiva

Orientadora: Profa. Dra. Maria Ercilia de Araujo

São Paulo
2013

Fernandes JLM. Avaliação da satisfação do usuário com os serviços de atenção básica do Distrito de Saúde Sul da Secretaria Municipal de Saúde de Campinas/SP, no ano de 2011. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2013. Versão Corrigida.

São Paulo, ____/____/____

Banca Examinadora

1) Prof(a). Dr(a). _____

Titulação: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

2) Prof(a). Dr(a). _____

Titulação: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

3) Prof(a). Dr(a). _____

Titulação: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

4) Prof(a). Dr(a). _____

Titulação: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

5) Prof(a). Dr(a). _____

Titulação: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

À Sônia Valéria Pinheiro Malheiros Marques Fernandes, minha esposa, com amor, admiração e gratidão por sua compreensão, carinho, presença e incansável apoio ao longo do período de elaboração deste trabalho e de minha vida.

Aos meus filhos Gabriel e Isadora, por dar sentido à minha vida.

A meus pais Jorge Marques Fernandes e Geni Cardoso Fernandes, pelos ensinamentos e exemplo de vida.

Aos Professores da Disciplina de Saúde Coletiva da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, pela amizade e convivência científica compartilhada.

Aos colegas do Curso de Pós-Graduação em Ciências Odontológicas, pela amizade e companheirismo.

AGRADECIMENTOS

A Profa. Dra Maria Ercilia de Araújo, orientadora desta tese, por ter me acolhido e permitido o desenvolvimento deste trabalho. Pelos inúmeros ensinamentos e compartilhamentos de seus conhecimentos.

A Profa. Dra Julie Silvia Martins pelo auxílio no desenvolvimento e análise estatística deste trabalho.

Ao Prof. Dr Antonio Carlos Frias pelo auxílio no desenvolvimento e análise estatística deste trabalho.

A Secretaria de Saúde de Campinas por ter permitido o desenvolvimento deste trabalho.

A Diretora do Distrito de Saúde Sul Valéria de Souza Vala Romero, pela confiança e incentivo profissional.

Aos coordenadores das unidades de saúde que compõem este estudo Antonio Ângelo Corte, Márcia Regina M. Geniselli e Márcia Lutaif Madeira, pela colaboração e disponibilidade empreendidas.

Aos agentes comunitários de saúde das unidades estudadas e aos estagiários do curso de enfermagem da UNIP, pela aplicação dos questionários da entrevista.

Aos funcionários do Centro de Saúde Carvalho de Moura pelo apoio, parceria e amizade que cultivamos durante este período juntos.

Fernandes JLM. Avaliação da satisfação do usuário com os serviços de atenção básica do Distrito de Saúde Sul da Secretaria Municipal de Saúde de Campinas/SP, no ano de 2011. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2013. Versão Corrigida.

RESUMO

Neste estudo foi verificada a satisfação dos usuários com os serviços de atenção básica de saúde, pertencentes ao Distrito de Saúde Sul, da cidade de Campinas, São Paulo, no ano de 2011. Trata-se de um inquérito domiciliar, com abordagem quantitativa, realizado através de um questionário semi-estruturado. As avaliações da satisfação deram-se através do prisma da humanização dos serviços, da integralidade do sistema, da participação do controle social, da resolutividade dos serviços, das atividades de promoção da saúde e da atenção à saúde bucal. Verificou-se uma alta utilização dos serviços pelos usuários, com absoluto predomínio do sexo feminino, com média de idade de 48,7 anos. Constatou-se que a busca pelos serviços de saúde deveu-se a procura por consultas médicas e a medicamentos. Os usuários em sua maioria estão satisfeitos com o atendimento recebido. Os resultados encontrados demonstram o alto nível de humanização dos serviços de saúde, ratificados pelos índices de aprovação do tempo de espera pelas consultas e exames, pela condição das estruturas físicas das unidades, pela aprovação do atendimento da recepção, pelo horário de funcionamento das unidades, pelo acolhimento destinado aos usuários e pelos meios de informação destinados aos usuários. Verificou-se um alto índice de encaminhamentos para outros níveis de atenção, denotando-se baixa resolutividade dos serviços. Porém, o estudo encontrou uma rede de serviços estruturada e integrada entre si e com os demais níveis do sistema. Os resultados mostram que as ações de promoção de saúde foram muito bem avaliadas pela população, através das práticas integrativas e complementares de saúde, das atividades de grupo e de vivências nas

unidades e das atividades de educação em saúde. Porém, estas ações ainda estão voltadas para uma pequena parcela da população. Os resultados da pesquisa mostrou um controle social desarticulado e inoperante, sendo incapaz de executar o seu papel fiscalizador e propositor de políticas públicas de saúde. Como decorrência desta pesquisa, verificou-se que a saúde bucal foi muito bem avaliada pela população. Porém, o estudo mostrou dificuldade no acesso às consultas e que este estava se dando através das urgências odontológicas, indicando a grande necessidade de saúde bucal acumulada. O estudo mostrou que a saúde bucal é pouco referida pelos outros profissionais de saúde. É fundamental que se incorpore no cotidiano das equipes de saúde, mecanismos de avaliação permanente, a fim de identificar os fatores facilitadores e dificultadores para o bom relacionamento entre usuário e serviço, visando à melhoria da assistência e conseqüentemente a satisfação do usuário.

Palavras – Chave: Satisfação dos Usuários. Resolução de Problemas. Necessidades e Demandas de Serviços de Saúde. Humanização da Assistência. Promoção da Saúde. Saúde Bucal.

Fernandes JLM. Evaluation of users satisfaction with primary care services in South District of health department in Campinas city - SP, in the year 2011[Thesis]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2013. Versão Corrigida.

ABSTRACT

In this research, an evaluation of satisfaction of users with services of primary health care, belonging to the South Health District, in the city of Campinas, São Paulo, was carried out in the year 2011. This is a household inquiry with quantitative approach performed through a semi-structured questionnaire. The evaluation of satisfaction levels were developed through an angle of humanization of services, health system comprehensiveness, participation in decision making instances of the public health system, solvability potential of the services for health needs, activities of health promotion and oral health care. There was a high frequency in health services by users with absolute predominance of females and mean age of 48.7 years. It was found that the main reason for searching health services was the demand for medical consultations and medicines. The majority of users are satisfied with the health care received. The results demonstrate a high level of humanization of health services, ratified by the approval ratings of waiting time for appointments and examinations, the physical condition of the structures of the units, the approval of the reception attendants approach, by the hours of operation of the units, the humanitarian approach given to users and by means of information for them. There was a high rate of referrals to other levels of care, showing up poor solvability of the service. However, this research found structured and a good level of integration between primary care units and with upper care levels of the system. The results show that health promotion activities were very well evaluated by the population through

integrative and complementary health practices, group activities and activities of health education. However, these actions are focused on a small portion of the population. The results of the research showed a disjointed and ineffective level of participation of the community in local health councils, being unable to perform its oversight role and proponent of public health policies. As a result of this research, it was found that oral health care was well evaluated by population. However, the study showed difficulty in access to dental consultations and that oral care was most provided through emergencies, indicating an accumulated great need for oral health. The study showed that oral health is rarely reported by other health professionals. Thus, oral health must be incorporated into the daily health teams and into ongoing assessment mechanisms in order to identify the facilities and difficulties to the good relationship between user and health care service, aiming a significant improvement of health care quality and consequently user satisfaction.

Keywords: User satisfaction. Solvability of health needs. Demand of health care services. Humanization of health care. Oral health care. Health promotion.

Lista de Figuras

Figura 1.1 -	Região Metropolitana de Campinas (RMC).....	22
Figura 1.2 -	Índice de Envelhecimento da população de Campinas / SP – 2011 em porcentagem.....	24
Figura 1.3 -	Porcentagem da população de Campinas/SP com 60 anos ou mais.....	24
Figura 1.4 -	Porcentagem da população de Campinas / SP menor de quinze anos – 2011.....	25
Figura 1.5 -	Área correspondente às unidades básicas de saúde.....	27
Figura 1.6 –	Divisão do Distrito de Saúde Sul.....	28
Figura 3.1 –	Matriz conceitual das Dimensões da Avaliação de Desempenho do PROADESS.....	40
Figura 4.1 -	Unidades da Secretaria de Saúde participantes da pesquisa.....	56

LISTA DE QUADROS

Quadro 1.1 -	Histórico do percentual aplicado pelo município de Campinas e governo do estado de São Paulo, de acordo com a EC-29, nos períodos de 2000 a 2011.....	18
Quadro 1.2 –	Distribuição das queixas apresentadas à Ouvidoria Municipal de Campinas, durante o biênio 2009-2010, Campinas, 2012.....	19
Quadro 1.3 –	Dados relativos ao território e população do município de Campinas nos anos de 2010/2011, Campinas, 2012.....	23
Quadro 1.4 –	Estatísticas vitais e saúde relativa ao município de Campinas e região no ano de 2009.....	26
Quadro 1.5 –	Distribuição das unidades básicas de saúde, por distrito de saúde, Campinas, 2012.....	27
Quadro 1.6 -	Relação de centros de saúde do Distrito de Saúde Sul de Campinas, número de equipes e de habitantes das unidades, no ano de 2010.....	29
Quadro 1.7 -	Nascidos Vivos por área de abrangência dos centros de saúde, Campinas - 2000 a 2010.....	30
Quadro 4.1 -	Cadastro de domicílios do distrito de Saúde Sul, segundo CS Residência – Campinas, no ano de 2008.....	57
Quadro 4.2 –	Unidades básicas de saúde do Distrito de Saúde Sul de Campinas com maior porcentagem de domicílios cadastrados, no ano de 2008.....	58
Quadro 4.3 -	Resumo dos valores utilizados na metodologia de sorteio da amostra.....	59
Quadro 5.1 -	Média de idade da amostra, segundo sexo, Campinas, 2012.....	66
Quadro 5.2 -	Distribuição dos usuários, segundo os serviços mais utilizados nas unidades, Campinas, 2012.....	68
Quadro 5.3 –	Distribuição dos usuários segundo a utilização das práticas integrativas nas unidades, Campinas, 2012.....	82
Quadro 5.4 –	Distribuição dos profissionais das unidades, segundo realização de visitas domiciliares, Campinas, 2012.....	91
Quadro 5.5 –	Distribuição dos usuários, segundo conhecimento do nome dos profissionais da unidade, Campinas, 2012.....	91

LISTA DE TABELAS

Tabela 5.1 -	Distribuição do retorno dos questionários, segundo a unidade de referência, Campinas, 2012.....	65
Tabela 5.2 –	Composição da amostra de questionários respondidos, por unidade de referência, Campinas, 2012.....	66
Tabela 5.3 –	Distribuição da amostra dos usuários das unidades de saúde, segundo sexo, Campinas, 2012.....	66
Tabela 5.4 –	Distribuição dos usuários, segundo sexo e utilização das unidades de saúde de referência, Campinas. 2012.....	67
Tabela 5.5 –	Distribuição de usuários encaminhados para especialidades médica, Campinas, 2012.....	68
Tabela 5.6 –	Avaliação do tempo de espera segundo variáveis, Campinas. 2012.....	69
Tabela 5.7 –	Distribuição de usuários, segundo acesso ao serviço odontológico, Campinas, 2012.....	70
Tabela 5.8 –	Distribuição dos usuários segundo a via de acesso ao atendimento odontológico, Campinas, 2012.....	71
Tabela 5.9 –	Avaliação do atendimento odontológico, segundo variáveis, Campinas, 2012.....	72
Tabela 5.10 –	Distribuição dos usuários encaminhados para especialidade odontológica pelas unidades, Campinas, 2012.....	73
Tabela 5.11 –	Distribuição dos usuários segundo especialidade odontológica encaminhada pelas unidades, Campinas, 2012.....	73
Tabela 5.12 –	Distribuição da avaliação da humanização do atendimento, segundo variáveis, Campinas. 2012.....	74
Tabela 5.13 -	Distribuição dos usuários, segundo a utilização de instrumentos de registro de sugestões ou reclamações, Campinas, 2012.....	76
Tabela 5.14 -	Avaliação das repostas pela unidade aos registros ou reclamações dos usuários, Campinas, 2012.....	76

Tabela 5.15 -	Distribuição dos usuários quanto ao mau tratamento recebido nas unidades, Campinas, 2012.....	77
Tabela 5.16 -	Distribuição da avaliação dos usuários aos horários de atendimento de sua unidade, Campinas, 2012.....	77
Tabela 5.17 -	Distribuição dos usuários quanto ao acolhimento pela equipe de saúde, Campinas, 2012.....	78
Tabela 5.18 -	Distribuição da avaliação do acolhimento das unidades, Campinas, 2012.....	78
Tabela 5.19 -	Distribuição da avaliação dos atendimentos nas unidades de saúde, segundo variáveis, Campinas. 2012.....	79
Tabela 5.20 -	Avaliação das orientações sobre a saúde bucal efetuada pelas equipes de saúde bucal, Campinas, 2012.....	80
Tabela 5.21 -	Distribuição da avaliação da frequência das visitas domiciliares, por unidade de saúde, Campinas. 2012.....	81
Tabela 5.22 -	Avaliação dos resultados das práticas integrativas utilizadas nas unidades, Campinas 2012.....	83
Tabela 5.23 -	Distribuição das avaliações das atividades educativas e de vivência nas unidades de saúde, Campinas, 2012.....	84
Tabela 5.24 -	Distribuição dos usuários, segundo o conhecimento da existência do Conselho Local de Saúde nas unidades e avaliação da participação dos conselheiros locais, Campinas, 2012.....	85
Tabela 5.25 -	Distribuição e avaliação dos usuários quanto ao recebimento de orientações sobre os direitos dos usuários, Campinas, 2012.....	86
Tabela 5.26 -	Distribuição da frequência e avaliação da abordagem dos agentes comunitários de saúde sobre saúde bucal, Campinas, 2012.....	87
Tabela 5.27 -	Distribuição dos profissionais de saúde, segundo a abordagem de temas relacionados à saúde bucal, Campinas, 2012.....	88
Tabela 5.28 -	Distribuição da avaliação das orientações sobre saúde bucal, segundo categorias profissionais, Campinas. 2012.....	88
Tabela 5.29 -	Distribuição dos usuários, segundo recebimento e avaliação das orientações sobre sexualidade e temas afins, Campinas, 2012.....	90

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

APS Atenção Primária de Saúde

ACS Agente Comunitário de Saúde

ASB Auxiliar de Saúde Bucal

CAPS Centro de Atenção Psico Social

CLS Conselho Local de Saúde

CNS Conselho Nacional de Saúde

CS Centro de Saúde

ESB Equipe de Saúde Bucal

ESF Estratégia de Saúde da Família

PNH Política Nacional de Humanização

PNSB Política Nacional de Saúde bucal

PSF Programa de Saúde da Família

MS Ministério da Saúde

SUS Sistema Único de Saúde

TSB Técnico de Saúde Bucal

VD Visita domiciliar

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 A cidade de Campinas	20
1.2 O Distrito de Saúde Sul	26
1.3 As unidades de saúde	30
1.3.1 Centro de Saúde Carvalho de Moura.....	31
1.3.2 Centro de Saúde Esmeraldina.....	32
1.3.3 Centro de Saúde São José.....	33
1.3.4 Centro de Saúde Vila Rica.....	33
2 PROPOSIÇÃO	34
2.1 Objetivo Geral	34
2.2 Objetivos Específicos	34
3 REVISÃO DA LITERATURA	35
3.1 Avaliação em Saúde	36
3.2 Os Inquéritos Populacionais	44
3.3 Satisfação dos Usuários	47
3.4 A Resolutividade dos Serviços de Saúde	49
3.5 A Integralidade da Atenção à Saúde	50
3.6 A Saúde Bucal	50
3.7 A Humanização do Atendimento	51

4 MATERIAL E MÉTODOS	54
4.1 Cálculo da Amostra	55
4.2 Os Sujeitos da Pesquisa	60
4.3 Aspectos Éticos e Legais	60
4.4 Aplicação do Pré-Teste	61
4.5 Coleta de dados	61
4.6 Análise dos dados	63
4.7 Atribuições do Pesquisador	63
4.8 Atribuições do Entrevistador	63
4.9 Descrição de eventuais Riscos	64
5 RESULTADOS	65
6 DISCUSSÃO	93
6.1 A Integralidade da Assistência à Saúde	96
6.2 As Práticas Integrativas e Complementares de Saúde	111
6.3 Promoção da Saúde	113
6.4 A Humanização dos Serviços de Saúde	117
6.5 O Controle social	127
6.6 O Acolhimento	129
6.7 Saúde Bucal	131
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	137
REFERÊNCIAS	141
ANEXOS	160