Serviço público de assistência à saúde: opinião dos usuários

Autor(es): Rayana Meireles de Oliveira, Flávia Ferreira Araújo, Cleine Almeida Oliveira, Maisa Tavares de Souza Leite, Antônio Prates Caldeira, Orlene Veloso Dias, Simone de Melo Costa

SERVIÇO PÚBLICO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE: OPINIÃO DE USUÁRIOS Introdução: No Brasil, foi instituído o Sistema Único de Saúde (SUS) que assegura a todos os cidadãos o acesso aos serviços de saúde. Espera-se que os serviços sejam de qualidade e que satisfaçam as demandas dos indivíduos que necessitam de assistência na saúde pública. Objetivo: O objetivo deste estudo foi identificar a opinião de usuários de serviços públicos de saúde de Montes Claros, MG, quanto à satisfação com o serviço. Metodologia: Trata-se de estudo transversal, quantitativo e analítico conduzido em Montes Claros. A coleta de dados deu-se por meio de questionário semi-estruturado. O projeto foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos da Unimontes, sob parecer nº 153.234. Participaram do estudo 2150 entre adultos e idosos, com predominância de mulheres. Resultados: Quanto ao atendimento em Unidades do serviço de saúde pública, 64,2% informaram que há algo que os desagradam. Entre os desagrados destacaram a demora no atendimento (32,9%), dificuldade de marcar consultas (18,2%), sendo que a dificuldade de marcar consulta com especialista foi mencionado por 17,0% dos entrevistados, de marcar exames (14,5%), de acesso ao local de atendimento (0,9%), e outros desagrados (16,5%). Por meio da associação entre recomendar o profissional/serviço e desagrado com o setor público de saúde constatou-se que entre os que não apresentaram desagrado, 92,5% recomendariam o profissional/serviço enquanto para os que apresentaram desagrados, um percentual menor (65,3%) faria a recomendação ($p<0,001$). Conclusão: Concluiu-se que, o serviço público ainda apresenta situações que desagradam os seus usuários, sendo a demora no atendimento o mais destacado. A presença de desagrados com o serviço de saúde foi associada à não recomendação do serviço/profissional da saúde pública. Apoio financeiro: FAPEMIG Aprovação Comitê de Ética: CEP/UNIMONTES 153.234

Agência financiadora: FAPEMIG
Número de parecer do comitê de ética: 153.234