



**Obstáculos que impedem a assistência funcional da saúde pública na
atenção primária:
à porta de entrada para o SUS**

Anna Luísa Gonçalves Almeida e Vitória Aires da Silva
Robson Ferreira Lopes

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo IFSP
Guarulhos

Resumo

Este é o projeto "Obstáculos à assistência funcional na saúde pública na atenção primária: porta de entrada para o SUS". O objetivo deste projeto de pesquisa é melhorar a eficiência e acessibilidade da assistência na atenção primária da saúde pública. Para isso, propomos pesquisar as ferramentas de agendamento online, como o Conecte SUS e o Saúde Guarulhos, para identificar os obstáculos que dificultam a assistência na saúde pública primária e como a tecnologia pode ser utilizada para aprimorar o atendimento ao paciente. A integração dessas plataformas, aliada a uma boa abordagem tecnológica, poderia superar esses obstáculos, melhorando a gestão de dados e a coordenação dos serviços de saúde, beneficiando a comunidade e contribuindo para uma saúde pública mais eficiente e abrangente. Além disso, visamos repensar a organização dos atendimentos para reduzir filas, apresentando ideias de soluções para evitar transtornos e potencialmente salvar vidas, contribuindo para um sistema de saúde mais eficiente e eficaz que atenda plenamente aos princípios do SUS.

Palavras-chave: Saúde. SUS. Pesquisa. Aplicativos. Guarulhos.

Introdução

O Sistema Único de Saúde, conhecido como SUS, é uma das conquistas mais significativas do sistema de saúde brasileiro. Instituído pela Constituição de 1988, o SUS representa o compromisso do Estado brasileiro em proporcionar atendimento médico gratuito e de qualidade a todos os cidadãos. Fundamental para a efetivação desse compromisso, encontra-se a atenção primária à saúde, que atua como a porta de entrada para o sistema de saúde. A atenção primária desempenha um papel crucial na prevenção, diagnóstico precoce e tratamento de doenças, desempenhando um papel vital na promoção da saúde da população.

Em um cenário onde a tecnologia tem se revelado como uma poderosa aliada em diversos aspectos da vida moderna, ela também emerge como uma possível solução para os desafios enfrentados pela saúde pública. A presente pesquisa surge da inquietação e empatia das autoras em relação aos desafios enfrentados pelos pacientes ao buscarem assistência médica no Sistema Único de Saúde (SUS), as autoras embarcaram em um estudo profundo sobre o funcionamento do SUS, levando em consideração tanto as conquistas quanto as adversidades enfrentadas por este que é um dos maiores sistemas de saúde pública do mundo.

Objetivo

O objetivo deste projeto de pesquisa é otimizar o tempo dos pacientes ao consultar médicos ou fazer exames na atenção primária da saúde pública. Pretende-se aprimorar as ferramentas de agendamento online, aproveitando a tecnologia disponível. As questões que orientam a pesquisa são: quais obstáculos dificultam a assistência na saúde pública primária e como a tecnologia pode melhorar o respeito ao paciente? Além disso, busca-se maneiras de aprimorar o atendimento à saúde para os cidadãos. O estudo visa compreender as necessidades de mudança na atenção primária do Sistema Único de Saúde, repensando a organização dos atendimentos para agilizar as filas e evitar transtornos, até mesmo salvando vidas. Estas pesquisas têm o potencial de aprimorar o funcionamento do sistema de saúde, tornando-o mais eficiente e eficaz, beneficiando a população e garantindo que seus princípios sejam plenamente atendidos.

Ao longo deste trabalho, investigaremos como as inovações, como o uso de plataformas digitais, têm o potencial de aprimorar a acessibilidade, eficiência e qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos brasileiros, contribuindo para um sistema de saúde mais eficaz e abrangente.

Metodologia

A pesquisa adotou uma abordagem aplicada com o propósito de gerar conhecimento direcionado à solução de problemas específicos na área da saúde pública, especialmente os desafios pouco compreendidos que afetam a assistência funcional na atenção primária à saúde. Para a análise de dados, foi adotada uma abordagem qualitativa, priorizando a qualidade das informações coletadas e examinadas. Utilizou-se o método indutivo, que se baseia na experiência, para identificar padrões e hipóteses emergentes a partir dos dados coletados.

As fontes utilizadas na pesquisa foram confiáveis e relevantes, incluindo artigos científicos de periódicos reconhecidos e estatísticas fornecidas pelo Ministério da Saúde. Essa seleção rigorosa garantiu a veracidade e solidez das informações empregadas. O processo metodológico seguiu uma abordagem orientada pela busca de informações confiáveis, análise

critérioriosa de dados e proposição de soluções realistas, com o intuito de contribuir efetivamente para a melhoria da assistência à saúde pública na esfera da atenção primária.

Desenvolvimento

A investigação realizada revelou uma série de desafios que afetam negativamente a qualidade da assistência na área de saúde pública, especialmente na atenção primária. Ao analisar as plataformas Conecte SUS e Saúde Guarulhos, fica evidente a existência de obstáculos significativos que precisam ser abordados para aprimorar a eficiência e acessibilidade dos serviços de saúde.

O Conecte SUS, embora permita o registro de informações relevantes, enfrenta dificuldades operacionais e não oferece recursos para o agendamento de consultas, exames ou vacinas em Guarulhos. Isso resulta em lacunas na acessibilidade aos serviços básicos de saúde e pode levar a uma distribuição inadequada da demanda entre os diferentes centros de atendimento. Por outro lado, o Saúde Guarulhos apresenta opções funcionais de agendamento, mas a falta de integração completa com o sistema de saúde compromete sua eficácia. Essa desconexão entre as ferramentas tecnológicas disponíveis e a infraestrutura de atendimento gera impactos negativos na experiência do paciente e na eficiência global do sistema.

Além disso, os dados da Pesquisa Nacional de Saúde mostram que entre a população que depende do SUS, é grande o grau de insatisfação, especialmente em relação ao tempo de agendamento de procedimentos e à demora no atendimento de urgência. Esses problemas têm um impacto direto na qualidade de vida dos pacientes. Numa escala de 1 a 5 (onde 1 é ruim e 5 é bom), as piores avaliações são para o tempo de agendamento de procedimentos como cirurgia e exames com 1,79, tempo e facilidade para agendar consultas com 2,01 e 2,02, respectivamente, e rapidez no atendimento de urgência com 2,06. A maior satisfação é com a qualidade técnica dos profissionais e a disponibilidade de medicamentos gratuitos com 2,74 e 2,32, respectivamente.

Em abril de 2022, a ANS, responsável pela fiscalização dos planos de saúde, divulgou que havia 49,4 milhões de brasileiros com um plano de saúde, correspondendo a pouco mais de

23,2% da população do Brasil. Sete em cada dez pessoas que procuram o mesmo serviço de saúde vão à rede pública.

A implementação das soluções propostas tem o potencial de promover uma transformação significativa. Superar as barreiras tecnológicas pode resultar em uma série de benefícios concretos, como a redução das filas e do tempo de espera, proporcionando uma experiência mais ágil e eficiente para os pacientes. Além disso, espera-se o aumento da adesão dos pacientes, reduzindo a abstenção e garantindo que mais pessoas recebam os cuidados de saúde de que necessitam. A adoção de abordagens tecnológicas pode simplificar os processos administrativos, agilizar o registro de informações e melhorar a gestão dos dados. O resultado final será uma maior satisfação do paciente e uma experiência geral de atendimento aprimorada, demonstrando os benefícios tangíveis de uma abordagem inovadora e integrada.

Resultados e Discussões

A implementação das soluções propostas tem o potencial de promover uma transformação significativa. Superar as barreiras tecnológicas pode resultar em uma série de benefícios concretos, como a redução das filas e do tempo de espera, proporcionando uma experiência mais ágil e eficiente para os pacientes. Além disso, espera-se o aumento da adesão dos pacientes, reduzindo a abstenção e garantindo que mais pessoas recebam os cuidados de saúde de que necessitam. A adoção de abordagens tecnológicas pode simplificar os processos administrativos, agilizar o registro de informações e melhorar a gestão dos dados. O resultado final será uma maior satisfação do paciente e uma experiência geral de atendimento aprimorada, demonstrando os benefícios tangíveis de uma abordagem inovadora e integrada.

Os resultados da investigação apontam para desafios críticos na prestação de serviços de saúde pública, com um foco particular na atenção primária. As plataformas de saúde digital, como o Conecte SUS e o Saúde Guarulhos, apresentam obstáculos que impactam a acessibilidade e eficiência dos serviços. O Conecte SUS, apesar de permitir o registro de informações, não oferece recursos de agendamento, enquanto o Saúde Guarulhos, embora tenha funcionalidades de agendamento, carece de integração completa.

A Pesquisa Nacional de Saúde revela a insatisfação generalizada entre a população dependente do SUS, especialmente em relação ao tempo de agendamento de procedimentos e

à demora no atendimento de urgência. Isso indica uma lacuna na qualidade da assistência oferecida, afetando diretamente a qualidade de vida dos pacientes. O fato de que sete em cada dez pessoas que buscam atendimento de saúde ainda recorrem à rede pública, apesar da disponibilidade de planos de saúde privados, ressalta a importância crítica da melhoria do sistema público de saúde.

As soluções propostas, como a superação das barreiras tecnológicas, têm o potencial de trazer benefícios significativos. A redução das filas e do tempo de espera pode melhorar substancialmente a experiência do paciente. Além disso, ao simplificar processos administrativos e melhorar a gestão de dados, as abordagens tecnológicas podem tornar o sistema mais eficiente.

No entanto, é importante observar que a implementação dessas soluções não é apenas uma questão tecnológica, mas também requer esforços coordenados para integrar sistemas, treinar profissionais de saúde e garantir o acesso igualitário aos serviços. Além disso, a qualidade técnica dos profissionais e a disponibilidade de medicamentos gratuitos, que foram pontos positivos identificados na pesquisa, devem ser mantidos e aprimorados.

Em resumo, a melhoria da qualidade da assistência na saúde pública requer uma abordagem integrada que aborda tanto os desafios tecnológicos quanto os aspectos operacionais e de gestão. Isso pode levar a uma experiência mais satisfatória para os pacientes e a um sistema de saúde mais eficiente e acessível.

Considerações Finais

Identificamos que as maiores deficiências do Sistema Único de Saúde estão relacionadas aos longos tempos de espera nas filas de atendimento, que não apenas são inconvenientes, mas também podem resultar em graves complicações de saúde e, em alguns casos, até mesmo em óbitos antes do atendimento.

Para abordar essas questões, realizamos pesquisas em fontes confiáveis, conduzimos entrevistas com profissionais de saúde e usuários do sistema, e planejamos averiguar nas Unidades Básicas de Saúde, além de visitar a prefeitura de Guarulhos. O objetivo é

compreender a necessidade de melhorias na organização do agendamento de consultas e desenvolver intervenções para priorizar os casos mais urgentes.

Ao investigar as limitações do sistema e analisar as ferramentas como o Conecte SUS e o Saúde Guarulhos, fica evidente que há espaço para melhorias significativas na prestação de serviços à população. A integração eficaz dessas plataformas, aliada a uma abordagem tecnológica bem aplicada, pode ser a chave para superar esses obstáculos, melhorando a gestão de dados, a coordenação dos serviços e, conseqüentemente, o atendimento aos cidadãos.

Buscamos soluções inovadoras e uma visão de sistemas integrados entre a prefeitura e o governo para trazer benefícios tangíveis à saúde pública, promovendo um atendimento mais eficiente e abrangente para a comunidade. Este projeto visa efetivamente melhorar a qualidade da assistência na atenção primária do SUS, tornando-o mais eficaz e acessível para todos, garantindo que o direito à saúde seja plenamente atendido.

Referências Bibliograficas

1. FERREIRA MARTINS, Amanda; FREITAS, Matheus; DE, Coelho; et al. SAÚDE PÚBLICA: INSATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO Geovana Ataiades Hipólito. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2022/04/revista-dimensao-academica-v06-n02-artigo02.pdf>>.
2. Sistema Único de Saúde. Ministério da Saúde. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus>>. Acesso em: 11 dez. 2022.
3. PAIM, Jairnilson Silva. Sistema Único de Saúde (SUS) aos 30 anos. Ciência & Saúde Coletiva, v. 23, n.6, p.1723–1728, 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/Qg7SJFjWPjvdQjvnRzxS6Mg/?lang=pt>>. Acesso em: 11 dez. 2022.
4. DIRETRIZES PARA O CUIDADO DAS PESSOAS IDOSAS NO SUS: PROPOSTA DE MODELO DE ATENÇÃO INTEGRAL XXX CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_cuidado_pessoa_idosa_sus.pdf>.
5. CRISTINA, Marília; LOUVISON, Prado; LEBRÃO, Maria; et al. Rev Saúde Pública, v. 42, n. 4, p.733–773, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rsp/a/YbhtmyQqkqWt8nLk4YBSRQw/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 12 dez. 2022.
6. L8080. Planalto.gov.br. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.080%2C%20DE%2019%20DE%20SETEMBRO%20DE%201990.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20condi%C3%A7%C3%B5es%20para,correspondentes%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs>. Acesso em: 11 dez. 2022.
7. MAIS, Quem. PNS 2019: Quem mais utiliza o SUS avaliou mais positivamente a qualidade dos serviços de Atenção Primária à Saúde | Agência de Notícias. Agência de Notícias - IBGE. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/29203-pns-2019-quem-mais-utiliza-o-sus-avaliou-mais-positivamente-a-qualidade-dos-servicos-de-atencao-primaria-a-saude>>. Acesso em: 11 dez. 2022.
8. Abril: Planos de assistência médica totalizam marca de 49,4 milhões beneficiários. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Disponível em: <<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/numeros-do-setor/abril-planos-de-assistencia-medica-totalizam-marca-de-49-4-milhoes-beneficiarios>>. Acesso em: 11 dez. 2022.
9. 70% dos brasileiros não possuem plano de saúde particular, mostram SPC Brasil e CNDL. Cndl.org.br. Disponível em: <<https://site.cndl.org.br/70-dos-brasileiros-nao-possuem-plano-de-saude-particular-mostram-spc-brasil-e-cndl/>>. Acesso em: 11 dez. 2022.

10. Pesquisa: 80% dos brasileiros estão preocupados com acesso à saúde. Agência Brasil. Disponível em:

<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-11/pesquisa-80-dos-brasileiros-estao-preocupados-com-acesso-saude>>. Acesso em: 11 dez. 2022.

11. Unidades Básicas de Saúde - UBS. Prefeitura de Guarulhos. Disponível em:

<<https://www.guarulhos.sp.gov.br/unidades-basicas-de-saude-ubs>>. Acesso em: 11 dez. 2022.