

Título da experiência: AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA JOVEM SUS A PARTIR DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.

Tema da experiência: Gestão em Saúde

Autores

Lucas Licciardi Santini Marques ¹, Márcia Regina de Mattos Chaves ¹, Felipe Aparecido Mourão ¹, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby ¹, João Batista Nazareth Aguiar ¹, Rejane Calixto Gonçalves ¹, Cássia Liberato Muniz Ribeiro ¹, Catia Cristina dias da silva ¹, Alexandre Rocha Santos Padilha ¹, Sandra Regina Aluisi ¹, Luzia Coelho e Silva Machado ¹

Instituição

¹ PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

Resumo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de São Paulo, a partir de 2013 propõe um modelo de atenção à saúde baseado no resgate dos princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS): universalidade, integralidade e equidade. Esse desafio tem repercussão em toda organização dos serviços de saúde, principalmente no fortalecimento da Atenção Básica (AB). Neste sentido, a Prefeitura Municipal de São Paulo, por meio das secretarias da Saúde e do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo e da Coordenação de Políticas para Juventude, lançou o Projeto Jovem SUS, que integra políticas de trabalho e saúde, na perspectiva da transformação social. Os bolsistas selecionados foram capacitados para atuar no acolhimento aos usuários e seus acompanhantes e fornecer a eles informações sobre os procedimentos e serviços prestados no local para com a equipe multidisciplinar da UBS, integrarem atividades de grupo e oficinas voltadas para ações de prevenção à saúde. Para tanto foram elencadas 256 Unidades Básicas de Saúde (UBS) como prioritárias do total de 451 UBS, sendo que dentre os critérios de prioridades destacam-se as unidades que possuem mais registros de queixas junto às ouvidorias. Nesta perspectiva apresentamos o presente trabalho.

OBJETIVOS

- Analisar o impacto do projeto Jovem SUS, implementado em setembro de 2015 e que tem como um dos resultados esperados o aprimoramento do acolhimento nas unidades básicas de saúde; - Avaliar o resultado prático do projeto pedagógico adotado para a capacitação dos bolsistas selecionados, reforçando os pontos positivos e corrigindo rotas, se necessário; - Apontar as diversidades regionais que servirão de base para o aprofundamento da discussão nos territórios; - Subsidiar a tomada de decisões por parte dos envolvidos por meio de elaboração de relatórios periódicos.

METODOLOGIA

Foram analisadas demandas de ouvidoria, relativos aos registros classificados como reclamações, solicitações e denúncias, tanto globais quanto das unidades selecionadas durante o ano de 2015. Esses dados foram divididos em 3 quadrimestres, fazendo-se a comparação entre eles. O primeiro quadrimestre foi usado de base para que pudéssemos observar a dinâmica e detectar se havia em curso um processo de ascensão ou queda. Os dados do segundo quadrimestre, que antecedeu a implantação do programa, e o terceiro, com o projeto em andamento nas UBS, foram empregados para a análise do impacto imediato. Os números foram considerados tanto em valores absolutos quanto percentualmente, em relação ao conjunto de demandas recebidas naquele período. Como essas unidades eram responsáveis por 35% das reclamações recebidas, 41% das solicitações e, ainda, 12% das denúncias, este segundo parâmetro foi empregado para, evitar que uma queda ou aumento do número de ouvidorias recebidas interferissem na análise feita. Ainda que esta visão seja preliminar, e que aguardemos os próximos meses para uma análise mais profunda, acreditamos que esses dados permitirão uma visão do percurso feito até aqui e podem nortear medidas a serem tomadas.

RESULTADOS

A implantação de projetos nos moldes do Jovem SUS gera a expectativa de uma melhora no atendimento, diminuição do tempo gasto pelo munícipe na busca por acolhimento. O presente trabalho demonstra que os resultados alcançados com a iniciativa foram bastante positivos. Neste estudo pudemos observar uma queda como um todo das queixas registradas na Ouvidoria no conjunto das unidades onde o Jovem SUS passou a desenvolver suas atividades. Esta redução não apenas se deu em números absolutos como também no comparativo com o total de demandas recebidas no município. Em relação às reclamações, que, em sua maioria são relativas à insatisfação com recursos humanos, a redução foi de 22% em números absolutos, quando comparados os dados do segundo (2214 reclamações registradas) e o terceiro (1727 registros) quadrimestres de 2015. Se as reclamações recebidas por estas unidades correspondia a 32% do total recebido na Ouvidoria SUS entre maio e agosto de 2015, no período de setembro a dezembro do mesmo ano essa fatia passa a ser de 28%. Uma redução de 8%. Quanto às denúncias, nas quais não esperávamos impacto tão significativos por se tratar de registros de possíveis infrações, houve um decréscimo de 25% em números absolutos, indo de 81 registros no segundo quadrimestre para apenas 61 no terceiro. A participação das denúncias recebidas por estas unidades no cômputo geral também teve uma grande redução: 24%. Se antes estas respondiam por 12% de todos os registros de denúncias da Secretaria Municipal de Saúde, no último quadrimestre de 2015 eles passaram a corresponder a 8% do total. As solicitações, por sua vez, sofreram um impacto pequeno, redução de 10% em números absolutos e 3% no global, demonstrando que os municípios continuaram com suas necessidades, e permaneceram requisitando-as, porém sua percepção da qualidade dos serviços prestados nas unidades melhorou. Um estudo preliminar, utilizando a média mensal de queixas, divididas entre reclamações, solicitações e denúncias nos mostra que a queda das reclamações persiste.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Projeto Jovem SUS é parte da política de acolhimento humanizado desenvolvido pela Secretaria Municipal de Saúde. Seu impacto na qualidade do atendimento pode e deve ser analisado por diferente vertentes, a partir dos objetivos diversos e dos indicadores que foram previamente considerados quando da escolha das unidades alvo. No que tange às demandas registradas na Ouvidoria SUS do município de São Paulo, o projeto pode ser considerado exitoso como um todo, inclusive no emprego da Ouvidoria como ferramenta de gestão e tomada de decisões.

Referências Bibliográficas

Lei Federal nº 8080, de 19 de setembro de 1990, Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências; Portal Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/noticias/?p=201617> Acesso em 11 de março de 2016.