



## **PERFIL DOS USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO CAMPUS DR. FRANKLIN OLIVÉ LEITE**

**GONÇALVES, Amanda<sup>1</sup>; CUNHA, Cláudia<sup>1</sup>; TORRES, Flávia<sup>1</sup>; SILVEIRA, Priscila<sup>1</sup>; MOREIRA, Flaviano<sup>2</sup>**

- 1- Acadêmicas do curso de Fisioterapia da Universidade Católica de Pelotas – UCPel
- 2- Professor Mestre do Curso de Fisioterapia da Universidade Católica de Pelotas - UCPel

### **1. INTRODUÇÃO:**

O Sistema Único de Saúde, SUS, é formado pelo conjunto de todas as ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público. À iniciativa privada é permitido participar desse sistema de maneira complementar. O SUS pode ser considerado uma das maiores conquistas sociais consagradas na Constituição de 1988 e seus princípios apontam para a democratização nas ações e nos serviços de saúde que deixam de ser restritos e passam a ser universais, da mesma forma, deixam de ser centralizados e passam a nortear-se pela descentralização (Serra et al, 2000).

Foi criado pela Lei Orgânica da Saúde nº 8080/90 com a finalidade de alterar a situação de desigualdade na assistência à saúde da população, tornando obrigatório o atendimento público a qualquer cidadão, sendo proibida a cobrança de dinheiro sob qualquer pretexto (Guia do SUS, 2003).

Do Sistema Único de Saúde fazem parte os centros e Unidades Básicas de Saúde, hospitais - incluindo os universitários, laboratórios, hemocentros, além de fundações e institutos de pesquisa. Através do Sistema Único de Saúde, todos os cidadãos têm direito a consultas, exames, internações e tratamentos nas Unidades de Saúde vinculadas ao SUS, sejam públicas (da esfera municipal, estadual e federal) ou privadas, contratadas pelo gestor público de saúde. É destinado a todos os cidadãos e é financiado com recursos arrecadados através de impostos e contribuições sociais pagos pela população em geral e compõem os recursos do governo federal, estadual e municipal. Tem como meta tornar-se um importante mecanismo de promoção da equidade no atendimento das necessidades de saúde da população, ofertando serviços com qualidade adequados às necessidades, independente do poder aquisitivo do cidadão. O SUS se propõe a promover a saúde, priorizando as ações preventivas, democratizando as informações relevantes para que a população conheça seus direitos e os riscos à sua saúde (Guia do SUS, 2003).

Diante do exposto, foi realizado um estudo com o objetivo de traçar o perfil dos usuários que utilizam o Sistema Único de Saúde através dos atendimentos que

ocorrem no campus Dr. Franklin Olivé Leite, destacando o grau de satisfação daquele que utilizam este serviço.

## **2. MATERIAL E MÉTODOS:**

Foi realizado um estudo transversal, onde foram entrevistados 199 usuários que estavam na fila para agendamento de consulta no Campus Saúde da Universidade Católica de Pelotas, Dr. Franklin Olivé Leite, uma vertente do SUS. A coleta dos dados foi realizada nos meses de maio e junho de 2009, no período da manhã, nos dias de agendamento das consultas, que são sempre o 1º e 15º dia de cada mês. Todos os participantes assinaram um termo de consentimento, o qual explicava os objetivos da pesquisa e posteriormente responderam ao questionário que incluía dados pessoais, nível socioeconômico, grau de satisfação e frequência com que utilizava o SUS, especialidade médica procurada e motivo pelo qual escolheu esse local para consulta.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Segundo um estudo realizado por Alonso, a grande maioria dos usuários do SUS era do sexo feminino, casados e com o Ensino Fundamental Incompleto, sendo estes dados também encontrados em nosso estudo, onde obteve-se que 77% dos usuários pertenciam ao sexo feminino e 23% ao sexo masculino. Em relação ao estado civil, encontrou-se que 47,1% dos entrevistados eram casados, 26,5% solteiros, 16,4% viúvos e 10% divorciados. Relacionado à escolaridade, verificou-se que 46,1% possuíam Ensino Fundamental Incompleto, 14,3% Ensino Fundamental Completo, 10,4% Ensino Médio Incompleto, 20% Ensino Médio Completo, 7,2% eram analfabetos, item este incluindo adultos e crianças abaixo da idade escolar, e 2% possuíam Ensino Superior ou Técnico.

Já em relação à cor da pele, nosso estudo verificou que 79% era branca, 18,5% preta e 2,5% as demais cores, diferentemente do estudo feito por Ribeiro et al, que encontrou predominância na cor preta. Porém, este mesmo autor verificou resultados semelhantes a nossa pesquisa, quando se faz referência à faixa etária, que resultou em 11,2% dos indivíduos com idade entre 0 e 20 anos, 23,2% de 21 a 40 anos, 40,9% de 41 a 60 anos e 24,7% com 61 anos ou mais. Estes resultados também foram comprovados por Moraes et al.

Quando foi questionado aos usuários sobre sua profissão, 22% afirmaram ser donas de casa, 21% aposentados, 14,2% empregadas domésticas, 6,2% prestadores de serviços gerais, 6,2% estudantes, 4% autônomo e 22% outras profissões com menor citação entre os usuários.

Baseados na renda familiar, 1,5% afirmou receber até 1 salário mínimo, 77% de 1 a 2 salários mínimos, 10,2% de 2 a 3 salários mínimos e 11,2% a partir de 3 salários mínimos.

Verificando o bairro onde residiam os usuários, observou-se que 21,5% eram moradores do bairro Três Vendas (bairro onde se encontra o Campus Dr. Franklin

Olivé Leite), 9,2% moradores do Areal, 8,7% do Santa Terezinha, 8,2% do Fragata e 52,4% de outras localidades.

No local da pesquisa, os usuários devem primeiramente agendar consulta com o Clínico Geral, o Ginecologista ou o Pediatra, para que estes, se necessário, encaminhem os pacientes para outros especialistas oferecidos pelo Campus Dr. Franklin Olivé Leite. Com isto, encontramos que 60,5% buscavam consulta com o Clínico Geral, 32,4% com o Ginecologista e 7,1% com o Pediatra. O estudo realizado por Moraes et al, também aponta um alto índice de procura por atendimentos ao Clínico Geral.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) de 1998, 32% dos usuários da região Sul do Brasil sempre utilizam o SUS quando necessitam de um serviço de saúde. Em nosso estudo, também foi encontrado um alto índice de utilização deste serviço, onde 79,5% sempre utilizam o SUS, 15,4% utilizam às vezes e 5,1% quase nunca utilizam este serviço de saúde.

Observou-se também que a maioria dos usuários do SUS, encontram-se satisfeitos com o serviço, correspondendo a 37% dos usuários, já 29,7% relataram estar pouco satisfeitos e 33,3% relatam estar insatisfeitos, diferentemente dos dados achados por Backes et al, que observou em seu estudo uma supremacia de usuários insatisfeitos com o Serviço Único de Saúde. Dos que relataram insatisfação em nossa pesquisa, 56% afirmam ser pelo tempo de espera na fila, 32,8% pela dificuldade de marcar consultas e exames e 11,2% pela má qualidade do atendimento. No estudo de Alonso, o tempo de espera na fila também foi um fator determinante para a insatisfação.

Em relação ao nível socioeconômico, Gerschman et al afirma que pessoas pertencentes a Classe C são as que mais utilizam o SUS, igualmente ao encontrado em nossa pesquisa, dentre os entrevistados nenhum era pertencente a classe A, 10,5% pertencentes a classe B, 47,7% a classe C, 40,7% a classe D e apenas 1,5% pertencentes a classe E.

Quando foi perguntado o motivo pelo qual os usuários decidiram consultar no Campus Dr. Franklin Olivé Leite, 40,5% afirmaram ser devido à diversidade e a qualidade profissional, 23% encaminhamento de Unidades Básicas de Saúde (UBS), hospitais ou indicação de outros usuários, 20,5% por haver mais fichas para atendimento neste local e 16% devido à proximidade de seus bairros.

#### **4. CONCLUSÕES**

De acordo com os resultados encontrados observamos que o perfil dos usuários do SUS, que procuram atendimento no Campus Dr. Franklin Olivé Leite são principalmente mulheres, com ocupação do lar, na faixa etária entre 41 e 60 anos, cor da pele branca, casadas ou morando com companheiros, nível de escolaridade predominante Ensino Fundamental Incompleto, com uma Renda Familiar de 1 a 2 salários mínimos mensais e apresentando um nível socioeconômico correspondente principalmente à classe C e em sua grande maioria moradores do bairro Três Vendas.

A maioria dos usuários entrevistados procurava atendimento pelo clínico geral e relataram estarem satisfeitos com o atendimento do SUS em geral e aqueles que manifestaram sua insatisfação, justificaram ser devido ao tempo exacerbado de espera nas filas. Além disto, a grande maioria relatou também que o motivo pelo qual procuravam atendimento no Campus Dr. Franklin Olivé Leite, seria pela

diversidade e qualidade no atendimento dos profissionais de saúde que se encontram neste local.

Com isso, conseguimos traçar o perfil dos usuários do SUS, no Campus Dr. Franklin Olivé Leite e sugerimos que sejam realizadas outras pesquisas com usuários do SUS nas Unidades Básicas de Saúde, a fim de se poder traçar um perfil comparativo.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASÍLIA. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Sistema Único de Saúde (SUS): princípios e conquistas. Brasília, 2000. 43 p.

GUIA SUS. Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <[http://www.saude.rj.gov.br/Guia\\_sus\\_cidadao/pg\\_14.shtml](http://www.saude.rj.gov.br/Guia_sus_cidadao/pg_14.shtml)>. Acesso em: 12 mai 2009.

ALONSO, Regina Helena. Satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde com os serviços prestados por Unidades Básicas de Saúde. São Paulo, 2008.

RIBEIRO, Manoel Carlos et al. Perfil sociodemográfico e padrão de utilização de serviços de saúde para usuários e não-usuários do SUS – PNAD 2003. Revista de Ciência e Saúde Coletiva. v. 11, n. 4, p. 1011-1022. 2006.

MORAES, Maurício, et al. Estudo de demanda de uma Unidade Básica de Saúde em Pelotas. RS. Revista de Saúde Universidade Católica de Pelotas. v. 1, n. 1, p. 39-44. jan/jun. 2007.

Promoção de saúde. Brasil, 1998. Disponível em: <<http://www.rebidia.org.br/novida/ibope1/sld001.htm>>. Acesso em: 12 mai 2009.

BACKES, Dirce Stein et al. O que os usuários pensam e falam do Sistema Único de Saúde? Uma análise dos significados à luz da carta dos direitos dos usuários. Revista de Ciência e Saúde Coletiva. Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, Jun. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232009000300026&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232009000300026&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 18 ago 2009.

GERSCHMAN, Silvia et al. Estudo de satisfação dos beneficiários de planos de saúde de hospitais filantrópicos. Revista de Ciência e Saúde Coletiva. Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, Abr. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232007000200025&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232007000200025&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 18 ago 2009.