



A QUALIDADE DE SERVIÇO DE SAÚDE: CASO DA UNIDADE DE SAÚDE VILA CRISTINA, RIO CLARO-SP

Juliana Antunes de Azevedo

julianaantunes@yahoo.com.br

IGCE/UNESP-Rio Claro

Bruna Gomes Rossin

brurossin@yahoo.com.br

FCT/UNESP-Presidente Prudente

Profa. Dra. Sandra Pitton

scpitton@rc.unesp.br

IGCE/UNESP-Rio Claro

RESUMO

Um dos principais objetivos da Geografia da Saúde é o de estudar as relações espaciais do processo saúde-doença. Nas últimas décadas, este ramo do saber científico, tem ganhado destaque, principalmente no Brasil, tendo em vista o grau de degradação do meio ambiente e a ausência, quase total, de políticas públicas que atendam as necessidades da população. A associação entre geografia e medicina é antiga e é identificada desde a antiguidade clássica, como é abordado por Vieites e Freitas (2007). Porém, os trabalhos iniciais de Geografia da Saúde (ou médica) estavam voltados a entender a interação do homem com o ambiente como é proposta por May (1958), que seguia uma abordagem ligada a ecologia da saúde. Hodiernamente, os debates de Geografia da Saúde, abarcam uma gama variada de questões, dentre elas a ecologia das doenças, a distribuição espacial dos agravos, tendo como ferramenta o geoprocessamento, atenção médica, no entanto todas elas tem como preocupações descrever, explicar, analisar as relações do processo saúde-doença. Assim é possível encontrar diversas abordagens atuais para a discussão da Geografia da Saúde. Essa pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade do serviço de saúde na Unidade de Saúde Vila Cristina, na cidade de Rio Claro-SP, seguindo, portanto, uma abordagem da geografia da atenção médica, que está dedicada a compreensão da distribuição e planejamento dos componentes de infra-estrutura e dos recursos humanos do sistema de atenção médica. Com essa abordagem é possível ter um entendimento não apenas da qualidade dos serviços, mas também do acesso a esses serviços e as principais dificuldades que os usuários vêm enfrentando. Para realizar este estudo primeiramente foi efetuado um levantamento bibliográfico sobre o desenvolvimento das abordagens da Geografia da Saúde, seguido da elaboração de um questionário sobre a qualidade do serviço de saúde na cidade de Rio Claro. Este foi aplicado na Unidade Básica de Saúde do bairro Vila Cristina. A fase final do trabalho contou com a análise dos dados coletados na unidade de saúde que, possibilitou avaliar os problemas e as expectativas dos usuários sobre a qualidade do serviço e sugerir, alternativas de políticas públicas com o intuito de melhor o serviço que está sendo oferecido aquela população.

Palavras-chave: Qualidade do serviço de saúde; Sistema de atenção médica; Unidade de Saúde Básica Vila Cristina.

INTRODUÇÃO

A Geografia da Saúde possui duas principais linhas de pesquisa, conforme se destacam:

- A Nosogeografia ou Geografia da Saúde Tradicional, encarregada de identificar e analisar os padrões de distribuição espacial das enfermidades;



- A Geografia da atenção médica, preocupada com a análise, distribuição e planejamento dos componentes infra-estruturais e de recursos financeiros e humanos do sistema de atenção médica.

Desses dois grupos principais de investigação, os trabalhos de Nosogeografia são os mais comuns e mais frequentemente encontrados na literatura; em segundo lugar aparecem as investigações preocupadas em analisar os padrões infra-estruturais dos sistemas de atenção médica.

Recentemente, assistiu-se ao desenvolvimento de mais uma linha de pesquisa em Geografia da Saúde, graças aos avanços tecnológicos e científicos, que permitiram o desenvolvimento de modernos Sistemas de Informação Geográfica (SIG's ou GIS), que vêm sendo utilizados na área da saúde. Desse modo, coloca-se aqui, juntamente com as duas linhas de pesquisa citadas acima, mais uma, a linha Geoprocessamento e Saúde: que se preocupa com a aplicação e uso das ferramentas fornecidas pelos programas e Sistemas de Informações Geográficas, com o uso e desenvolvimento de novas técnicas e metodologias que possam melhor compreender a distribuição espacial das enfermidades, desenvolvendo banco de dados e identificando os espaços de saúde/doença.

No entanto, a Geografia da Saúde, assim como a ciência geográfica, possui diferentes formas de abordagem. Podendo ser inserida nas correntes de pensamento geográfico, tendo evoluído dentro de cada uma dessas vertentes. Destacam-se aqui quatro principais correntes: Geografia Clássica; Geografia Quantitativa e/ou Teorética; Geografia Radical e Geografia Cultural.

Quadro-síntese das correntes do pensamento geográfico e da Geografia da Saúde

	<i>Corrente de Pensamento.</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Método principal</i>	<i>Ênfase</i>
<i>Positivismo</i>	<i>Geografia Clássica</i>	Distribuição espacial das doenças.	Observação/Descrição/ Explicação.	Localização.
<i>Positivismo lógico.</i>	<i>Geografia Teorética</i>	Padrão de distribuição espacial das doenças.	Estatísticos / Multivariados	Quantitativa/ Matemática.
<i>Marxista</i>	<i>Geografia Radical</i>	Acesso aos serviços de Saúde; Equidade social.	Dialético/ Histórico	Reflexiva/ Crítica/ Marxista.
<i>Fenomenologia</i>	<i>Geografia Cultural</i>	Qualidade de vida e de saúde como bem comum/ Prática cotidiana.	Questionários/ Entrevistas	Qualitativa

Fonte: Sperandio, 2006.

No final da década de 80 e início dos anos 90 a Geografia da Saúde ressurgiu com grande vigor e com uma nova forma de abordagem, principalmente entre os geógrafos. A consciência de uma crise ambiental planetária e a consciência da enorme diversidade social, econômica e cultural entre os países do Norte e do Sul, possibilitada pelos avanços



técnicos, científicos e informacionais, fizeram com que estudiosos de todo mundo refletissem sobre a Qualidade Ambiental e de Vida das populações humanas na Terra. Isso afetou as ciências de um modo geral, e a Geografia Médica, em particular, buscou reformular-se.

Durante esse período surge um conceito norteador das políticas públicas atuais, difundido nas diversas conferências mundiais de saúde promovidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), órgão da Organização das Nações Unidas (ONU): o conceito de promoção da saúde.

Nesta perspectiva, a saúde passa a ser entendida como o pleno estado de bem-estar físico, mental e social, corroborando com o conceito proposto pela OMS.

Os estudos de Geografia da Saúde, dentro desse novo paradigma, mostram uma grande preocupação com o planejamento ambiental urbano, que leva em conta a Promoção Social e a Melhoria na Saúde das populações citadinas.

Outro importante ponto deste novo paradigma da Geografia da saúde é a preocupação que muitos autores mostram em relação ao desenvolvimento social e econômico, este sendo a base de um meio ambiente saudável.

Aliando a linha de atenção médica (que está dedicada a compreensão da distribuição e planejamento dos componentes de infra-estrutura e dos recursos humanos do sistema de atenção médica) e a idéia de promoção da saúde este trabalho teve como objetivo analisar a qualidade do serviço de saúde na Unidade de saúde Vila Cristina, em Rio Claro-SP,. Com essa abordagem é possível ter um entendimento não apenas da qualidade dos serviços, mas também do acesso a esses serviços e as principais dificuldades que os usuários vêm enfrentando.

Foi realizado primeiramente um levantamento bibliográfico sobre o desenvolvimento das abordagens da geografia médica, seguido da elaboração de um questionário sobre a qualidade do serviço de saúde no município de Rio Claro. Este foi aplicado na Unidade Básica de Saúde do bairro Vila Cristina.

A fase final do trabalho contou com a análise dos dados coletados na unidade de saúde. Esse tipo de análise é importante, pois é necessário analisar a visão dos usuários sobre a qualidade do serviço e assim por realizar políticas públicas que visam a melhora desse serviço que é de extrema importância a população.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Após revisão bibliográfica envolvendo a Geografia da Saúde, ou geografia Médica, foi elaborado um questionário que abordou questões voltadas a atenção médica.

O questionário constou de 14 perguntas abertas e fechadas que procuraram traçar o perfil dos usuários, a infra-estrutura da unidade de saúde, o que poderá ser constatado nas discussões dos resultados. Após o teste dos questionários, foram aplicados 40 questionários, com os usuários da Unidade de Saúde "Dr. Silvio Arnaldo Piva" no bairro Vila Cristina em Rio Claro-SP (Figuras 1 e 2), ao longo do período da manhã, pois constitui o período de maior movimento, nos dias 27 e 28 de novembro de 2008.

Após a coleta dos dados estes foram tabulados em planilha Excel 2 e representados através de gráficos setoriais, o que permitiu um exame dos serviços de saúde na unidade objeto de análise.

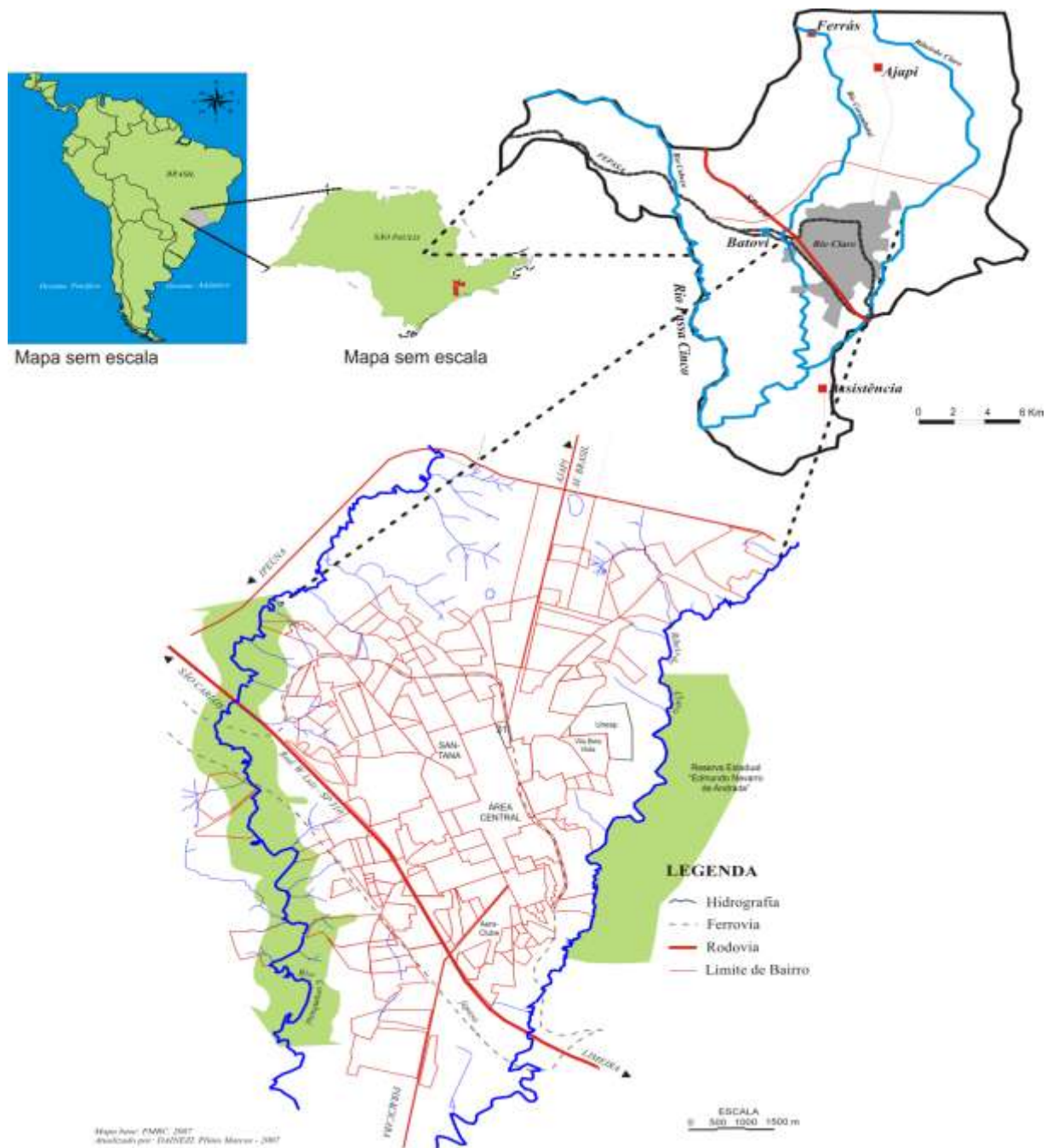


Figura 1: Mapa de localização do município de Rio Claro. Fonte: Prefeitura Municipal de Rio Claro.

ANÁLISE DOS DADOS

Os dados a seguir são referentes ao questionário aplicado na Unidade Básica de Saúde do Bairro Vila Cristina no município de Rio Claro, durante os dias 27 e 28 de novembro de 2008. O posto de saúde da Vila Cristina como pode ser analisado em campo, não é um posto de um número grande de atendimento. Segundo a administradora da unidade de saúde, os atendimentos são emergências não muito graves e consultas com clínico geral, pediatra e ginecologista. Os demais atendimentos são identificados e encaminhados para

outras unidades da cidade de Rio Claro como a Unidade do Carveção e a Santa casa da cidade, pois a unidade analisada não possui infra-estrutura suficiente nem quadro clínico para outros atendimentos de maior complicação.

Nas figuras 1 e 2 é possível verificar o perfil dos usuários entrevistado. Como durante os dias de aplicação do questionário eram os principais dias de atendimento ginecológico a maioria dos entrevistados foram realizadas com mulheres (71%), que estavam aguardando este atendimento, na sua maioria grávidas realizando pré natal, o que também justifica a faixa etária.

Espacialização do Sistema de Saúde de Rio Claro

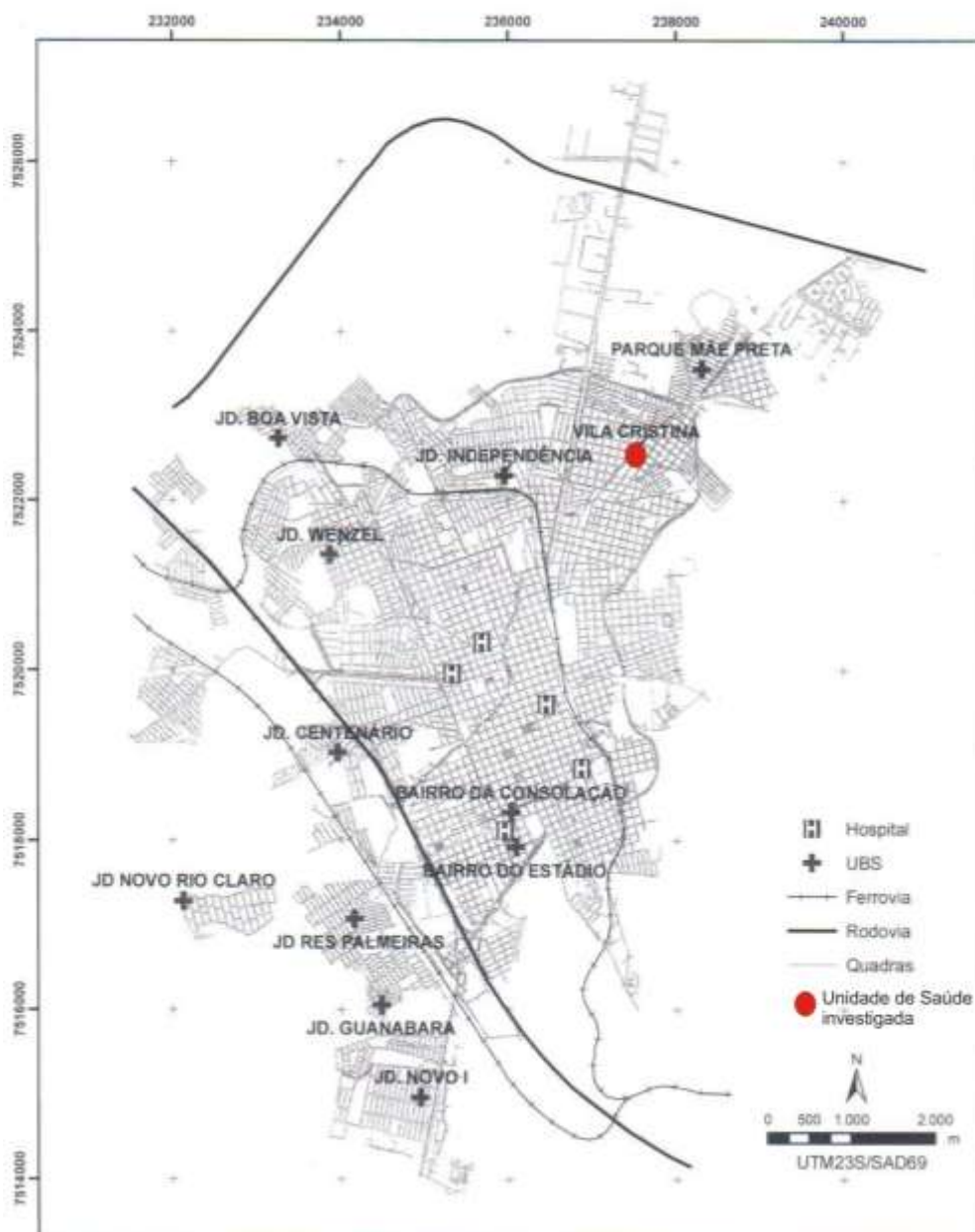


Figura 2: Espacialização do sistema de saúde em Rio Claro. Org: Azevedo, Rossin e Pitton.

Durante a primeira visita no dia 27 de novembro o médico que faria o atendimento não pode ir então a maioria dos pacientes foram embora sendo necessário ir aplicar o questionário no dia seguinte (28 de novembro).

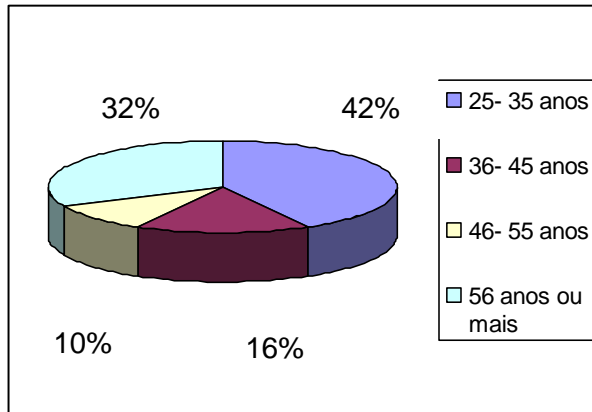


Figura 1: Faixa etária dos usuários da unidade de saúde da unidade de saúde Vila Cristina

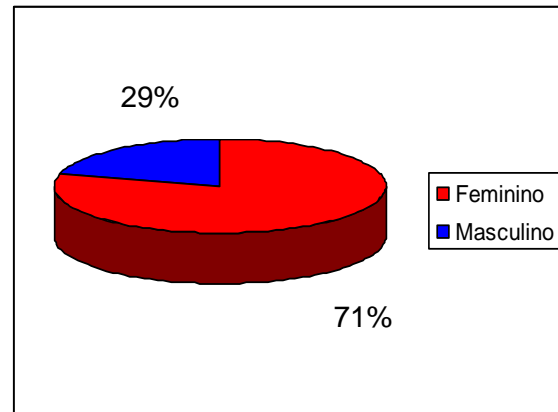


Figura 2: Sexo dos usuários entrevistados na unidade de saúde Vila Cristina

Quanto ao bairro de origem dos usuários foi observado que são bairros próximos a unidade de saúde sendo a grande maioria provenientes dos bairros São Miguel (26%) e Vila Nova (21%) esses bairros localizam-se próximos ao bairro do posto.

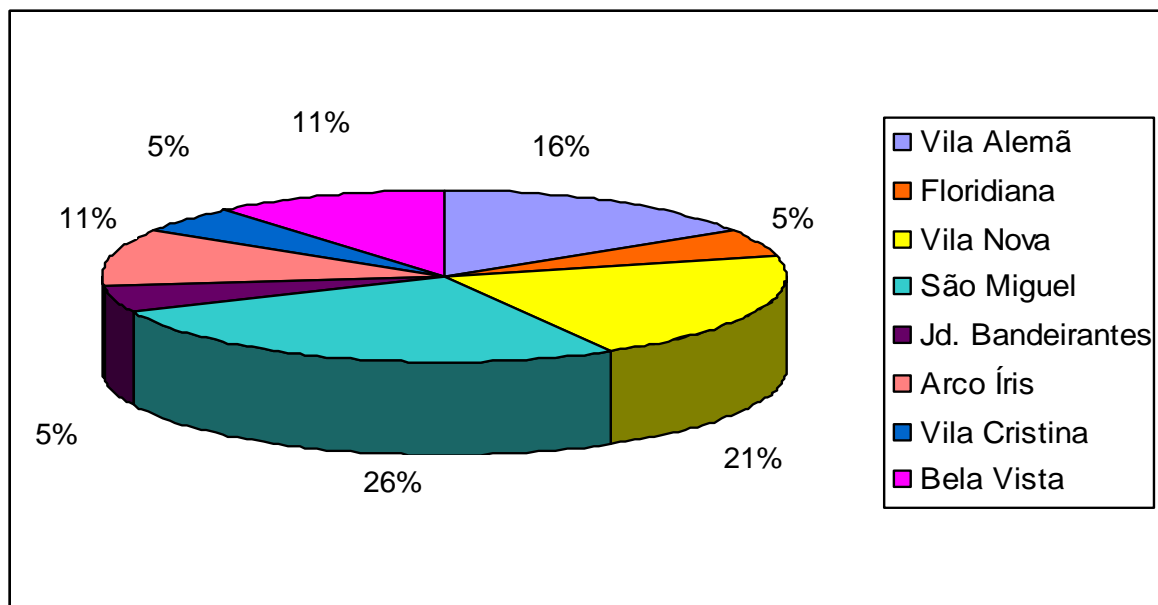


Figura 1: Bairro de onde vêm os usuários da unidade de saúde Vila Cristina.

Quando questionados sobre os motivos pela procura a unidade de saúde a maior parte dos usuários (61%) vinham em busca da consulta do ginecologista (gráfico 5), outra parte (11%) eram crianças acompanhadas de suas mães para a aplicação de vacina, o restante dos entrevistados foram a unidade a fim de marcar uma consulta com pediatra e o clínico geral, pois estes já utilizam a unidade para estes fins.

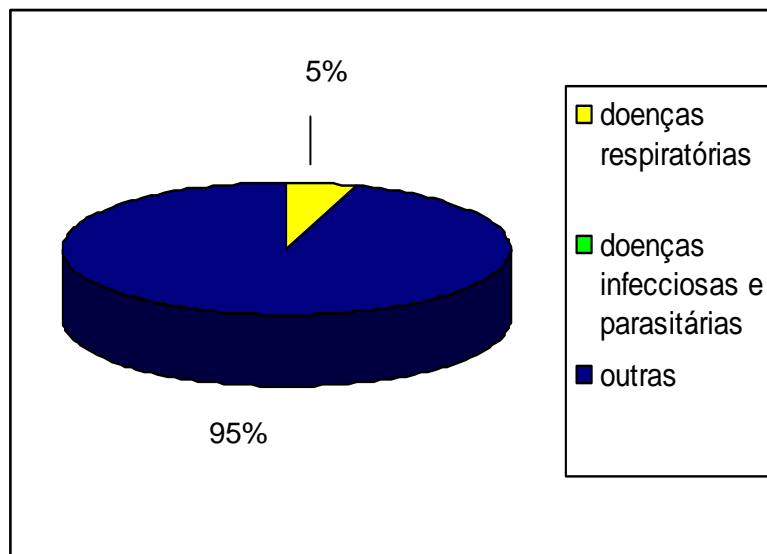


Figura 2: Motivos pelos quais os usuários procuram o posto de saúde Vila Cristina.

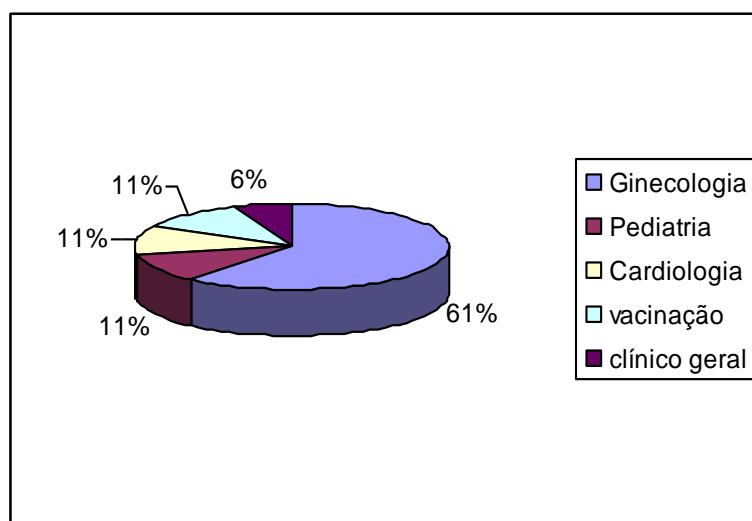


Figura 3: Principais motivos da procura da unidade de saúde Vila Cristina.

Quando questionados sobre a qualidade do atendimento (figura 6) na unidade da Vila Cristina, a maior parte dos usuários (69%) definiu como boa alguns dos usuários comentaram que sempre são bem atendidos e que na maioria das vezes sempre encontram os médicos, porém a reclamação dos usuários foi a intensa troca de médicos que existe na unidade alegando que essa troca influencia no tratamento, pois cada um dos médicos conduz o tratamento a sua maneira.

Quanto a frequência a unidade 39% dos usuários responderam que utilizam a unidade somente quando necessitam, 44% dos usuários afirmaram que utilizam a unidade a cada três meses e essa porcentagem é composta principalmente de mulheres grávidas é que fazem o acompanhamento do pré-natal portanto possuem uma frequência mais regular (Figura7).

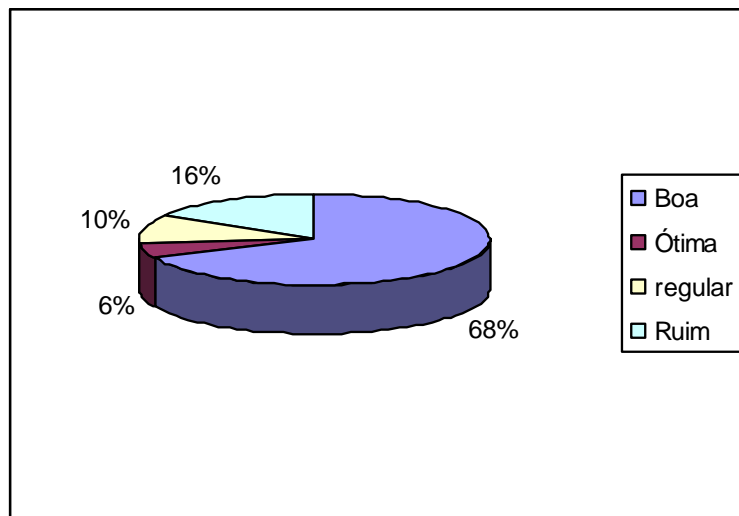


Figura 4: Definição da qualidade do atendimento pelos usuários da unidade Vila Cristina.

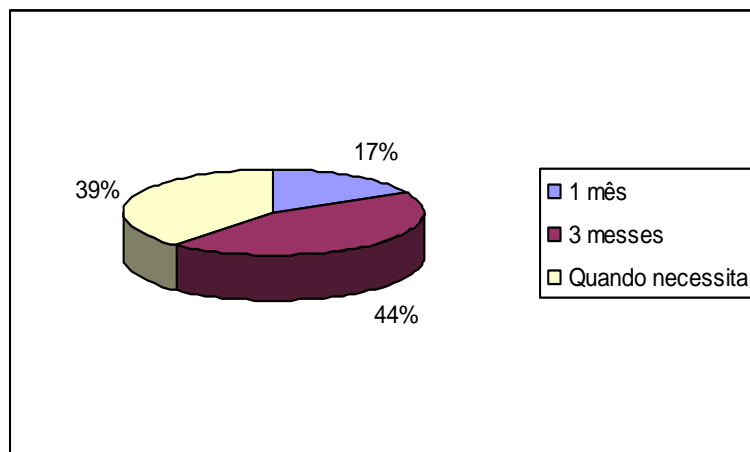


Figura 5: Frequência com que os usuários procuram o serviço de saúde da unidade Vila Cristina.

Como já foi salientado anteriormente as especialidades existentes na unidade são poucas. Por esse motivo a maior parte dos usuários (58%), afirmaram que sempre que procuram a unidade encontram os especialistas que necessitam (figura 8), os usuários que afirmaram que não encontram os especialistas (figura 9) são sempre encaminhados pela própria equipe da Vila Cristina para outras unidades de saúde do município onde podem encontrar as especialidades necessárias.

O tempo de espera por uma consulta/atendimento, na unidade, segundo os usuários (63%) afirmam que é grande, alguns dos usuários chegaram a reclamar pela espera quando já estão a unidade que aguardam em média de 2 a 3 horas pelo atendimento.

Devido até a esse tempo de espera muito grande, 63% dos usuários afirmam que o número de profissionais não é o suficiente (figura 11). Como exemplo desta reclamação no dia de aplicação dos questionários um ginecologista não havia comparecido, por isso os pacientes que seriam atendidos marcaram uma nova consulta em outra data.

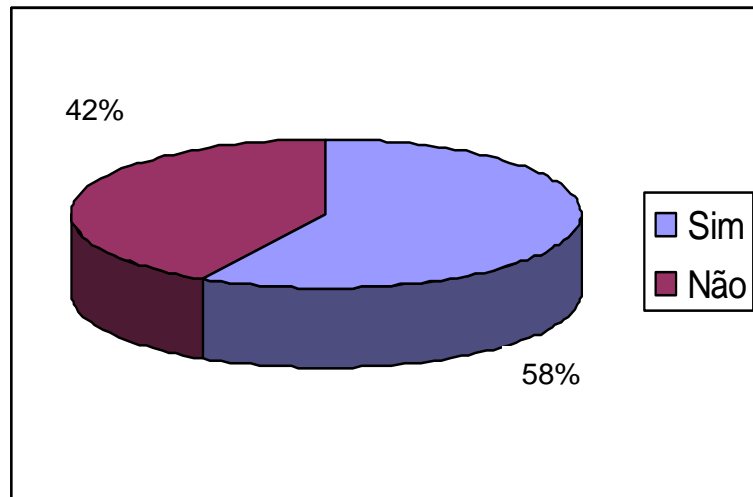


Figura 6: Os usuários encontram todas as especialidades necessárias na unidade Vila Cristina.

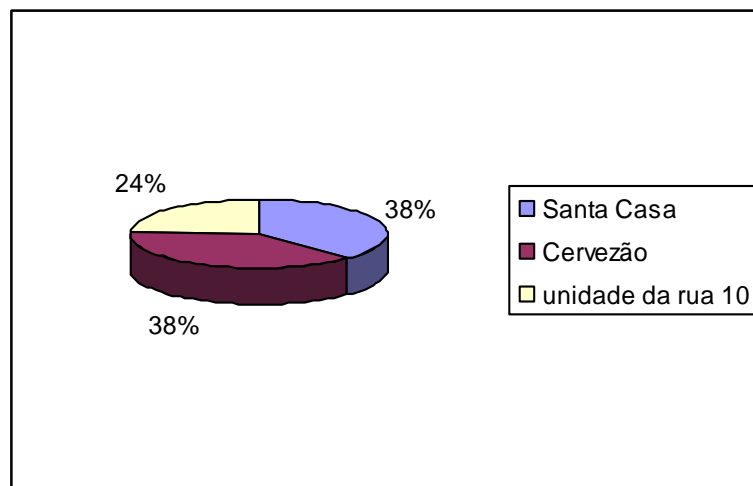


Figura 7: Quando não encontram as especialidade para onde são encaminhados.

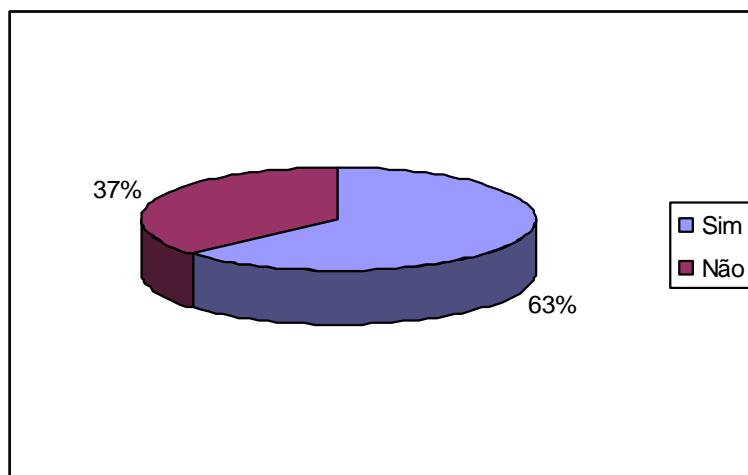


Figura 8: O tempo de espera por uma consulta/atendimento pelos usuários da unidade Vila Cristina é muito grande?

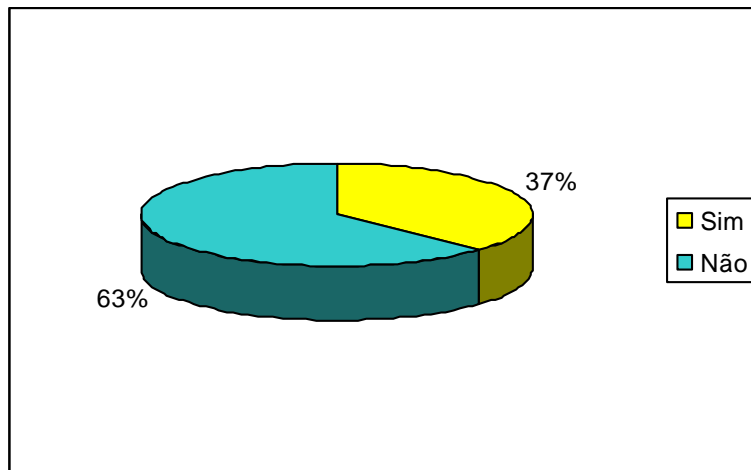


Figura 9: O número de médicos da unidade Vila Cristina é suficiente?

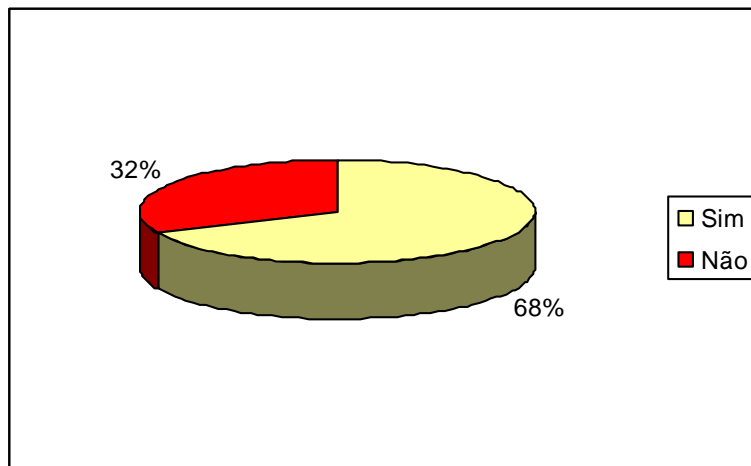


Figura 10: Os usuários possuem fácil acesso aos medicamentos receitados na unidade da Vila Cristina?

Sobre os medicamentos (figura 12) 69% dos usuários responderam que sempre encontram os necessários na unidade da Vila Cristina, os usuários que responderam que não encontram os medicamentos utilizados (32%) são os que necessitam de “medicamentos para pressão” na sua maioria idosos, estes então precisam ir a outras unidades de saúde em busca desses remédios.

As perguntas finais do questionário levantavam questões sobre a acessibilidade das pessoas a unidade de saúde e a questão da infra-estrutura. Quando questionados sobre a facilidade de chegar a unidade (figura 13) 84% dos entrevistados responderam que é fácil chegar a unidade. A maioria (42%) levam em média entre 15 e 20 minutos para chegar a unidade (figura 14).

Pela facilidade de chegar a unidade 63% dos usuários vão a pé (Figura 15), o restante dos usuários utilizam como meio de transporte para chegar a unidade carro, ônibus, bicicleta ou moto, os usuários que sentem dificuldade de chegar a unidade são os que utilizam como meio de transporte o ônibus e a faixa etária que mais utiliza esse meio de transporte são os idosos.

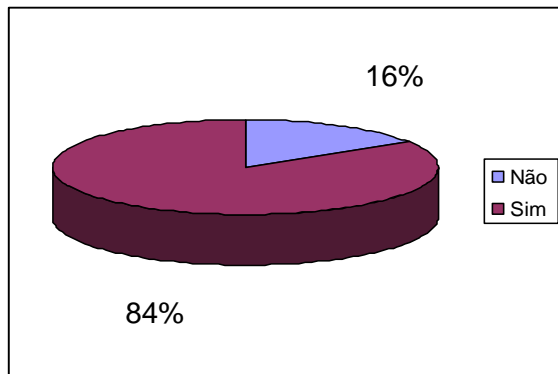


Figura 11: É fácil chegar a unidade de saúde da Vila Cristina?

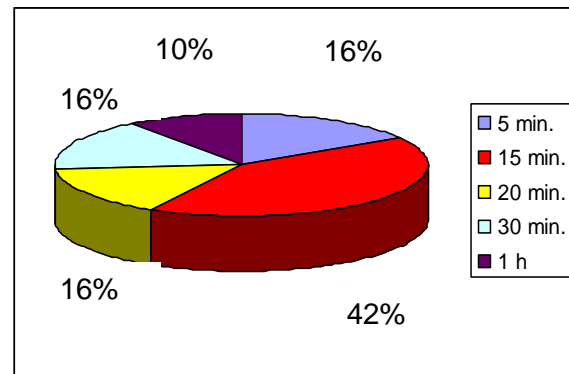


Figura 12: Quanto tempo os usuários levam para chegar a unidade de saúde Vila Cristina?

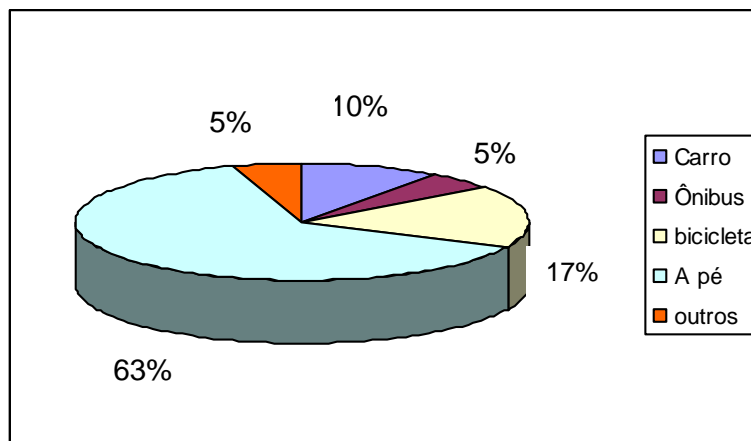


Figura 13: Qual o meio de transporte utilizado pelos usuários da unidade Vila Cristina.

As perguntas finais aos usuários foram em relação a qualidade geral da unidade de saúde. Com relação a infra-estrutura (figura 16) 73 % dos usuários sentem-se satisfeitos com a existente na unidade, acreditam que encontram na unidade tudo o que necessitam, no entanto a administradora da unidade pontuou que nesta existe apenas um leito para emergências e ocorre falta de aparelhagem para tratamento de alguns casos como por exemplo os aparelhos de respiração, a falta de aparelhagem também foi levantada pelas mulheres grávidas pois na Vila Cristina não existe aparelho para ultra-som e nesse caso precisam se dirigir até a unidade de saúde do Cervezão para a realização do exame.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão da saúde afeta a vida de toda uma população, de certa maneira a responsabilidade pela qualidade dos serviços que são oferecidos em vista da saúde é de todos não somente do poder público, mas do grupo todo que está envolvido neste processo.

Não existem receitas prontas. A mediação intersetorial ocorre entre população e poder público, assim como a capacitação para o exercício da cidadania e do controle social são contribuições inestimáveis para a prática da promoção da saúde.

Na unidade analisada o serviço de saúde pode ser considerado adequado, pois durante a visita de campo e através da aplicação dos questionários foi possível notar que o ambiente da unidade é agradável e os pacientes são tratados com atenção.

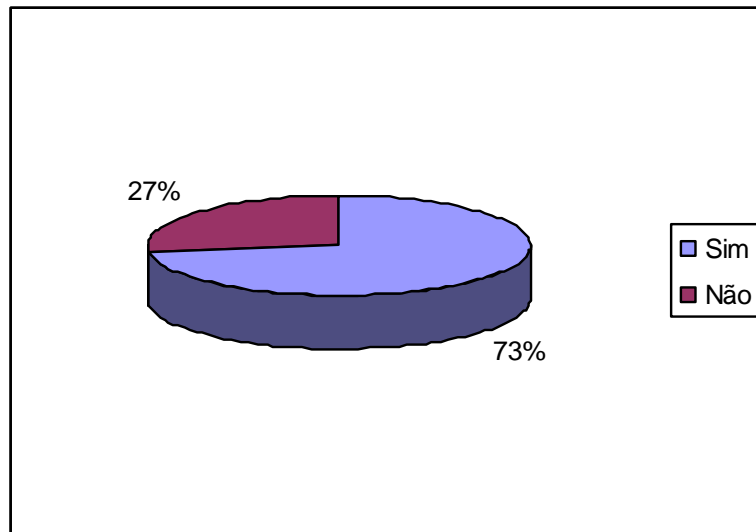


Figura 14: Os usuários dispõem de infra-estrutura necessária, tais como leitos, aparelhagem médica etc.?

Os problemas notados a partir da análise dos dados são principalmente pela demora no atendimento, pela grande rotatividade de profissionais, a falta dos médicos o que acarreta a população ter que retornar novamente a unidade em outro dia e a inexistência de alguns aparelhos como, por exemplo, o ultra-som, que facilitaria muito para as mulheres grávidas.

Devido a proximidade dos usuários da unidade, através da análise realizada foi possível verificar os principais problemas existentes e percebidos por esses, dessa maneira alguns desses problemas podem ser solucionados com práticas simples como a contratação de mais profissionais para o atendimento e a contratação de profissionais, isso iria desafogar o atendimento em algumas unidade de saúde outra mudança poderia ser mesmo interna como o melhor aproveitamento do espaço interno da unidade que é grande. Tendo em vista que esse foi o primeiro trabalho realizado na cidade de Rio Claro sua análise foi apenas com a coleta de dados, porém outros trabalhos mais aprofundados podem surgir futuramente com o intuito de aprofundamento com relação a essas questões da saúde.

No entanto é possível concluir que a análise geográfica se faz importante na questão da saúde demonstrando que é possível realizar uma análise da questão da saúde tendo em vista a questão espacial, porém essa análise deve ser realizada aliando-se a outros profissionais para o aprofundando o conhecimento da problemática demonstrando assim que um trabalho geográfico não necessita apenas de se apenas estar na forma de espacialização por mapeamento, mas pode ocorrer também analisando a qualidade do acesso a saúde e como o serviço prestado aos usuários.

REFERÊNCIAS

MAYER, J. D. **The political ecology of disease as one new focus for medical geography.** Progress in Human geography, v. 20, n. 4, p 441-456, 1996.

MONBEIG, P. **O clima e o organismo humano.** Boletim Geográfico, n ° 37, 1946. Prefeitura Municipal de Rio Claro. Disponível em: < <http://200.161.40.42:444/default2.asp>>. Acesso em 09 dez. de 2008.



SPERANDIO, T. M. **Qualidade ambiental e de vida humana: as alterações socioambientais e a difusão da dengue em Piracicaba – SP.** 2006. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Instituto de Geociências e Ciências Exatas, Universidade Estadual Paulista, Rio Claro, 2006.

VIEITES, R. G.; FREITAS, I. A. de. **Pavlovsky e Sorre: Duas importantes contribuições á Geografia Médica.** Ateliê Geográfico, Goiânia-GO, v. 1 n. 2, p. 187-201, dez. 2007. <<http://revistas.ufg.br/index.php/atelie/article/view/3020/3059>> Acesso em: 09 dez. 2008.