



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

ANÁLISE DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA DE UM HOSPITAL FILANTRÓPICO: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE¹

Jocias Maier Zanatta², Margarete Janete Cerutti³

¹ Pesquisa realizada no Hospital Notre Dame Júlia Billiard

² Administrador. Doutorando em Administração pela UFSM, Mestre em Desenvolvimento pela UNIJUI. josk85@hotmail.com

³ Fisioterapeuta. Mestre em Envelhecimento Humano pela UPF. margarete@notredame.org.br

Introdução

O hospital é uma organização complexa (MIRSHAWKA, 1994), que tem relação estreita com os avanços do conhecimento e de tecnologias (GONÇALVES, 1983). Nesse contexto, o Decreto-Lei 938 de 13 de outubro de 1969 instituiu a profissão de fisioterapeuta, vindo a contribuir com os serviços de saúde e profissionais da área.

A organização dos sistemas de saúde é tema central de estudos, principalmente em decorrência da mudança do quadro epidemiológico da população, atrelado a fatores econômicos e políticos (TEIXEIRA; SOLLA, 2005). Nesse sentido, também é necessária a adequação das profissões a nova realidade epidemiológica e a nova lógica dos serviços de saúde (BISPO JÚNIOR, 2010).

A Lei nº 12.101 de 27 de novembro de 2009 dispõe sobre a certificação das entidades beneficentes de assistência social e regula a isenção de contribuições para a seguridade social. Na saúde, para ser considerada beneficente e conseguir o Certificado de Entidades Beneficentes de Assistencial Social (CEBAS), o Hospital deve celebrar contrato ou convênio com o gestor do Sistema Único de Saúde (SUS), ofertar percentual mínimo de 60% dos serviços ao SUS e comprovar anualmente ao Ministério da Saúde a prestação do serviço.

O objetivo do estudo foi analisar a percepção de usuários do Sistema Único de Saúde em relação ao serviço de fisioterapia prestado. A pesquisa se justifica pela relevância da fisioterapia no serviço de saúde pesquisado, que realiza mais de 300 sessões mensais de fisioterapia pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Metodologia

O presente estudo foi realizado em serviço de fisioterapia de um hospital filantrópico do Rio Grande do Sul, aplicou-se questionário com seis questões fechadas e uma questão aberta, utilizando-se de escala *likert* de 1 a 7, em que 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e 7 corresponde a “totalmente satisfeito”. Foram aplicados 25 questionários a usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), com amostra por conveniência.

Resultados e Discussões



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

A instituição hospitalar filantrópica da pesquisa é de pequeno porte, possui 59 funcionários, e realiza atendimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). A seguir são apresentados os resultados da pesquisa.

1. Qual o seu grau de satisfação em relação a infraestrutura: Todas as pesquisas tiveram notas de 5 a 7 com predominância do “totalmente satisfeito”. Demonstra o investimento constante da instituição em infraestrutura.
2. Qual o seu grau de satisfação em relação ao atendimento dos profissionais de fisioterapia? Todas as pesquisas tiveram nota 7 “totalmente satisfeito”. Este fator é resultado do atendimento humanizado e constantes capacitações técnicas realizadas.
3. Em relação ao acesso e liberação das sessões de fisioterapia pelo SUS? Neste item predominou-se a nota 7, porém teve um grande índice de insatisfação, devido a dificuldades de acesso e liberação das sessões.
4. Consegue acesso pelo SUS ao número de sessões de fisioterapia solicitadas pelo profissional médico? Neste item predominou-se a nota 7, mas teve grande insatisfação devido aos usuários não terem acesso a número suficientes de sessões, tendo que agendar sessões de forma particular ou aguardar nova liberação pelo SUS;
5. Qual a resolutividade das sessões de fisioterapia? Predominou-se notas 5 a 7.
6. Você indicaria o Serviço de fisioterapia da Instituição? Todos usuários indicariam o serviço de fisioterapia da instituição.
7. Na questão aberta usuários sugeriram: Quem agendar atendimento e não comparecer deve perder as sessões; PrefeituraSUS liberar mais sessões mensais por usuário.

Conclusões

Conclui-se com o estudo que os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da instituição pesquisa estão satisfeitos com o serviço de fisioterapia prestado, e sugerem melhorias na regulação de acesso ao serviço.

Palavras-chave: Fisioterapia, Instituição Hospitalar Filantrópica, Sistema Único de Saúde