

SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - UMA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DO CONHECIMENTO DA POPULAÇÃO DE UMA CIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA¹

Bruna Luiza Garbo², Carlos Reinoldo Britzke Brandão³, Jaqueline Dall'Agnol⁴, Juceli Morello Lovatto⁵

¹ Projeto de Iniciação Científica da Universidade Comunitária da Região de Chapecó

² Aluna do curso de Medicina da Universidade Comunitária da Região de Chapecó

³ Aluno do curso de Medicina da Universidade Comunitária da Região de Chapecó

⁴ Aluna do curso de Medicina da Universidade Comunitária da Região de Chapecó

⁵ Professora orientadora, Mestra em Comunicação Social (Universidade Comunitária da Região de Chapecó)

Introdução: O Sistema Único de Saúde (SUS) foi construído por meio da luta da sociedade pelo direito universal à saúde, com a constituição federal de 1988 e após pelas leis que regem o sistema, garantindo o acesso universal, integral e gratuito para qualquer cidadão. A avaliação do nível de satisfação e do conhecimento de um sistema de saúde é uma atividade complexa, porém muito importante para as instituições de saúde, tornando possível pontuar as carências e fragilidades do sistema em estudo. **Objetivos:** Identificar a percepção do usuário sobre o serviço público de saúde do município de São Lourenço do Oeste – SC, determinando o nível de satisfação da população e o nível de conhecimento sobre o sistema. **Metodologia:** A população do estudo é composta por toda a população pertencente aos territórios das Unidades Básicas de Saúde do município de São Lourenço do Oeste-SC, a amostra calculada é de 55 pessoas, distribuída de forma proporcional entre os territórios das Unidades Básicas de Saúde, conforme a quantidade de pessoas abrangidas em cada território. Os dados foram obtidos por meio de questionários aplicados em domicílio entre entre 01 de outubro de 2019 e 31 de junho de 2020, por meio de sorteio das quadras abrangidas. O questionário foi composto por perguntas relacionadas ao uso e à frequência de utilização do SUS, à possibilidade de participação na gestão do SUS, à principal porta de entrada do usuário para o SUS, à satisfação com o SUS e com os atendimentos por profissionais de saúde, à estrutura das instalações e ao sigilo e privacidade das consultas. A análise dos dados foi realizada por meio do software *Microsoft Excel* versão 2102. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Comunitária da Região de Chapecó com parecer número 3.624.136. **Resultados:** A maior parte dos entrevistados respondeu que utiliza o Sistema Único de Saúde (SUS) (94,55%). Destes, a maioria respondeu que fez uso do sistema público de saúde nos últimos 30 dias (48,08%) ou há mais de um mês e menos de um ano (40,38%), totalizando a maioria dos entrevistados. Quanto ao nível de satisfação com o SUS, a maioria das avaliações são positivas (26,92% avaliaram o SUS como 'ótimo' e

32,69% como 'bom'), porém 40,39% da população avaliou o SUS como 'regular', 'ruim' ou 'péssimo'. Quanto à necessidade de atendimento, novamente 94,55% dos entrevistados relataram já terem precisado de avaliação por profissionais da saúde pelo SUS, sendo que 88,46% relataram terem procurado atendimento no último ano. A maioria das avaliações referentes ao atendimento foram positivas, sendo que o atendimento por parte dos profissionais de saúde, a estrutura das instalações e o sigilo do atendimento foram avaliados como 'ótimo' ou 'bom' por 69,23%; 76,93% e 76,93% da população, respectivamente. A maior parte dos entrevistados acredita que não pode participar da gestão do SUS (56,36%). A maioria citou as Unidades Básicas de Saúde como a principal porta de entrada para o sistema público de saúde, correspondendo a 85,45% das respostas. Outras portas de entrada citada foram as Unidades de Pronto Atendimento (14,55%). **Conclusões:** A avaliação do SUS pelos entrevistados demonstrou-se de forma geral como positiva. Porém, grande parte da população não se encontra satisfeita e desconhece o direito de participação da gestão do SUS. A partir destes resultados é possível estabelecer um planejamento e estruturação para melhoria da qualidade do serviço. É importante que a população seja esclarecida sobre a complexidade do sistema e sobre a presença e influência deste em várias esferas do cotidiano, e não apenas como um sistema usado para realização de consultas e procedimentos médicos. Além disso, ao ocorrer uma maior participação da população na gestão do sistema, haverá uma maior agilidade da resolução dos problemas existentes. Desde a sua idealização até o processo de finalização, a pesquisa trouxe desafios e exigiu comprometimento dos pesquisadores, porém, os resultados foram muito satisfatórios. A experiência foi marcante, ao entrar em contato com a população e conversar sobre a visão do usuário em relação ao SUS, foi possível coletar histórias ricas e também os principais desafios enfrentados pela população. Foi, portanto, uma experiência que contribuiu para um olhar mais voltado para a dificuldade do usuário, possibilitando a evolução dos envolvidos como profissionais da saúde.

Palavras-chave: Sistema Único de Saúde (SUS); Profissionais da Saúde; Satisfação dos Usuários.