

LIDIANE CINTIA DE SOUZA

**AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE URGÊNCIA E A
PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE O ACESSO A ATENÇÃO BÁSICA
NO MUNICÍPIO DE PIRACICABA-SP.**

Monografia apresentada à Faculdade de Odontologia de Piracicaba, da Universidade Estadual de Campinas, como requisito para obtenção de Título de Especialista em Saúde Coletiva e da Família.

Piracicaba
2013

LIDIANE CINTIA DE SOUZA

**AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE URGÊNCIA E A
PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE O ACESSO A ATENÇÃO BÁSICA
NO MUNICÍPIO DE PIRACICABA-SP.**

Monografia apresentada à Faculdade de Odontologia de Piracicaba, da Universidade Estadual de Campinas, como requisito para obtenção de Título de Especialista em Saúde Coletiva e da Família.

Orientadora: Ms. Regina Vianna Brizolara

Piracicaba
2013

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA POR
JOSIDELMA F COSTA DE SOUZA – CRB8/5894 - BIBLIOTECA DA
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA DA UNICAMP

Souza, Lidiane Cintia de, 1988-

So89a Avaliação da utilização do serviço de urgência e a percepção do usuário sobre o acesso a Atenção Básica no Município de Piracicaba-SP / Lidiane Cintia de Souza. -- Piracicaba, SP : [s.n.], 2013.

Orientador: Regina Vianna Brizolara.

Trabalho de Conclusão de Curso (especialização) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Odontologia de Piracicaba.

1. Serviços de saúde. 2. Emergencias. I. Brizolara, Regina Vianna, 1979- II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Odontologia de Piracicaba. III. Título.

SUMÁRIO

RESUMO	3
ABSTRACT	4
1 INTRODUÇÃO.....	5
2 DESENVOLVIMENTO	6
2.1 CARACTERIZAÇÃO DO CENÁRIO DA PESQUISA	6
2.2 METODOLOGIA.....	6
2.3 DETALHES SOBRE A FONTE DE DADOS SECUNDÁRIOS E O INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS PRIMÁRIOS.....	7
2.4 ASPECTOS ÉTICOS	8
3 RESULTADOS.....	9
4 DISCUSSÃO.....	15
6 CONCLUSÃO.....	18
REFERÊNCIAS	19
ANEXOS.....	22
ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO	22
ANEXO 2 – CARTA DE AUTORIZAÇÃO SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	23
ANEXO 3 – DOCUMENTO DE AUTORIZAÇÃO DO CEP	24

RESUMO

A necessidade de conhecer o padrão de utilização dos usuários dos serviços é primordial para o planejamento e gestão do sistema de saúde. O presente trabalho é um estudo transversal realizado a partir de dados secundários e primários. Tem por objetivos identificar as características individuais (sexo e idade) e a probabilidade de superutilização de Unidade de Pronto Atendimento Médico, e de identificar a percepção do usuário em relação às barreiras de acesso a Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Saúde da Família do Município de Piracicaba- SP. Os resultados evidenciaram que as mulheres representavam a maioria dos usuários dos serviços (51,2%) em relação aos homens (48,8%) estes 16, 29% superutilizaram o serviço de urgência no período estudado, uma prevalência maior quando comparados à proporção de mulheres que superutilizou a UPA 15,95%. Os motivos que justificam a dificuldade de acesso nas USF/ UBS é a demora em agendar consulta médica (62, 37%) e a falta de médico (23,73%), representando 86% do universo do estudo. Portanto, considera-se importante que o sistema de saúde seja integrado em rede, proporcionando uma comunicação efetiva entre os serviços de atenção primária e os serviços de urgência para que haja uma interface entre os profissionais e os pacientes que estes percebam que o acesso é mais facilitado quando feito de forma referenciada.

PALAVRAS-CHAVES: serviços de saúde, emergência

ABSTRACT

The need to know the pattern of use of the service users is essential for the planning and management of the health system. This study is a cross-sectional study conducted from secondary and primary data. Aims to identify the individual characteristics (age and sex) and the likelihood of overuse of the Emergency Department Physician, and to identify the user perception in relation to barriers to access Basic Health Units and Family Health Units of the Municipality of Piracicaba-SP. The results showed that women accounted for the majority of service users (51.2%) compared to men (48.8%) of these 16, 29% overused emergency department during the study period, a higher prevalence when compared to the proportion of women who have used more than four times the UPA 15.95%. The reasons for the difficulty of access in the USF / UBS is the delay in scheduling medical appointments (62, 37%) and lack of medical (23.73%), representing 86% of the total study population. Therefore, it is important that the health system is integrated into the network, providing an effective communication between primary care services and emergency services so that there is an interface between the professionals and the patients they realize that access is more facilitated when done referenced.

KEY-WORDS: Health services, emergency

1 INTRODUÇÃO

Os prontos-socorros ainda são importante porta de entrada para assistência médica. Boa parte da população usuária do SUS busca assistência por meio de consultas de pronto atendimento nos prontos-socorros em vez de buscar esse tipo de atendimento na rede básica de saúde (D'wyer *et al.*, 2008).

É fato que o padrão de utilização de serviços de saúde de um determinado grupo populacional é principalmente explicado por seu perfil de necessidade em saúde; porém, as preferências e escolhas dos usuários influenciam na utilização dos serviços tanto quanto a forma como a rede está estruturada (Oliveira & Scochi, 2002; Travassos, 2004).

A necessidade de conhecer o padrão de utilização dos usuários dos serviços é primordial para o planejamento e gestão do sistema de saúde. No entanto, é muito discutida a existência de distorção no fluxo de pacientes na rede de serviços de saúde e a sobrecarga de atendimentos nos serviços de urgência. (Capilheira & Santos 2006; Oliveira & Scochi 2002; Pinheiro, 2002).

A utilização de serviços de saúde é uma expressão positiva de acesso, pois pode impactar na saúde das populações, prevenindo a ocorrência de doenças, reduzindo a mortalidade por causas específicas e aumentando as taxas de sobrevivência. No entanto, a interpretação dos dados sobre utilização de serviços não é comum, e existem múltiplos fatores determinantes da utilização dos serviços de saúde, como as necessidades de saúde, morbidade, gravidade e urgência da doença (Silva *et al.*, 2011; Lima, 2007).

O presente trabalho é um estudo transversal realizado a partir de dados secundários e primários. Tem por objetivos identificar as características individuais (sexo e idade) e sua associação com a probabilidade de superutilização de Unidade de Pronto Atendimento Médico (UPA), e de identificar a percepção do usuário em relação às barreiras de acesso a Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Saúde da Família (USF) do Município de Piracicaba- SP.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 CARACTERIZAÇÃO DO CENÁRIO DA PESQUISA

Em 2011, a população do município de Piracicaba foi contada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 367.289 habitantes. Segundo o censo de 2010, 178.538 habitantes eram homens e 186.334 habitantes mulheres. Ainda segundo o mesmo censo, 355.136 habitantes viviam na zona urbana e 9.736 na zona rural. (SEADE, 2010).

A rede pública de saúde do município é composta por 34 Unidades de Saúde da Família e 23 Unidades Básicas de Saúde, 01 Centro de Especialidades Médicas, 02 Centros de Especialidades Odontológicas, 04 Unidades de Pronto Atendimento Médico, 01 Unidade Pronto Atendimento de Ortopedia e Traumatologia e uma Unidade de Pronto Atendimento Odontológico, uma Policlínica e 02 Hospitais de referência (SMS, 2012).

No estudo escolheu-se a UPA “Alfredo José de Castro” que iniciou funcionamento em agosto de 2010, atende em média 69.840 pacientes/ano e é um dos serviços que possui sistema informatizado de acolhimento, com avaliação e classificação de risco.

2.2 METODOLOGIA

Inicialmente foi realizado um estudo transversal a partir de dados secundários extraídos do banco de dados da UPA “Alfredo José de Castro”, e posteriormente com dados primários obtidos a partir da aplicação de questionários respondidos por uma amostra de usuários do serviço estudado.

A pesquisa desenvolveu-se com abordagem quantitativa. Trata-se de estudo transversal, exploratório descritivo, composto por um questionário semi-estruturado com duas questões, uma delas com opções de resposta e a outra aberta (ANEXO 1). As respostas da questão aberta foram categorizadas conforme similaridades de respostas dos usuários que procuraram a unidade de pronto atendimento. Foram entrevistados 214 usuários que procuraram a unidade de pronto atendimento.

Definida a amostra de conveniência, foram definidos os critérios de inclusão e exclusão detalhados abaixo:

- Critérios de inclusão: todos os usuários residentes no município de Piracicaba no ano de 2012, com idade igual ou superior a 18 anos, de ambos os gêneros, que procuram o serviço da UPA “Alfredo José de Castro” e foram atendidos em consulta médica.
- Critérios de exclusão: foram excluídos do estudo aqueles que não residem em Piracicaba e/ou não passaram por consulta médica.

2.3 DETALHES SOBRE A FONTE DE DADOS SECUNDÁRIOS E O INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS PRIMÁRIOS

Coleta dos dados secundários: Investigou-se os registros do banco de dados do sistema SaudeTech de todos os usuários com idade igual ou maior a 18 anos que procuraram pelos serviços de uma UPA “Alfredo José de Castro” do Município de Piracicaba-SP, no período de três meses, de janeiro a março de 2012. Classificou-se a superutilização do serviço quando o usuário realizou quatro ou mais consultas na UPA no período de 3 meses. O ponto de corte, quatro consultas ou mais, foi escolhido com base nas recomendações do Ministério da Saúde (Portaria n.º1101/GM em 12 de junho de 2002) que preconiza uma média de duas a três consultas por habitante ao ano. Nesta fase a amostra contou com 14916 registros de adultos que utilizaram o serviço de urgência durante o período estudado.

Coleta de dados primários: Identificou as dificuldades de acesso na utilização dos serviços de atenção básica (USF/ UBS) por meio de questionário aplicado na UPA no período de 30 julho a 30 setembro de 2012, as respostas da questão 2, foram categorizadas. O roteiro de entrevista (anexo I) constituiu-se de questões obtidas de estudos nacionais e internacionais anteriores que investigaram o mesmo tema, avaliando a percepção do usuário em relação à procura dos serviços de urgência e as barreiras de acesso nos serviços de atenção básica (Stein, 1998; Backman et al., 2008; Carret, 2011).

2.4 ASPECTOS ÉTICOS

A pesquisa foi realizada mediante a autorização prévia da Secretária Municipal de Saúde - protocolo nº 29229 (anexo II), e do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Odontologia de Piracicaba-SP, protocolo nº 054/2012 seguindo as exigências do Conselho Nacional de Saúde – Ministério da Saúde para pesquisas em seres humanos e foi aprovado por este comitê em 24/07/ 2012 (anexo III).

3 RESULTADOS

A tabela 1 traz o número de indivíduos que utilizaram o serviço de pronto atendimento no período estudado, as mulheres representavam a maioria dos usuários dos serviços (51,2%) em relação aos homens (48,8%).

Tabela 1- Número de usuários da UPA “Alfredo José de Castro”, segundo gênero. Piracicaba, SP, janeiro a março de 2012.

		n	%
Gênero	Feminino	7638	51,2
	Masculino	7278	48,8
Total		14916	100

A tabela 2 apresenta o número médio de consultas realizadas pelos usuários do serviço de ponto atendimento, dicotomizado em > ou < do que 4 consultas em três meses. Em relação ao gênero, 16,29% dos usuários do sexo masculino utilizaram mais do que quatro consultas no período estudado, frente a 15,95% dos usuários do sexo feminino.

Tabela 2- Número médio de consultas dos usuários da UPA “Alfredo José de Castro”, segundo gênero. Piracicaba, SP, janeiro a março de 2012.

		<4 consultas		> 4 consultas		Total	
		n	%	n	%	n	%
Gênero	Feminino	6420	84,05	1218	15,95	7638	100,00
	Masculino	6092	83,70	1186	16,29	7278	100,00

A tabela 3 separa os dados segundo sexo apenas os indivíduos que superutilizaram a UPA segundo o critério adotado, as mulheres representaram 50,66% e os homens 49,34 % deste universo.

Tabela 3 – Número e porcentagem de indivíduos que utilizaram mais do que quatro consultas na UPA “Alfredo José de Castro”, segundo gênero. Piracicaba, SP, janeiro a março de 2012.

		> 4 consultas	
		N	%
Gênero	Feminino	1218	50,66
	Masculino	1186	49,34
Total		2404	100

A tabela 4 apresenta o número médio de consultas realizadas pelos usuários segundo a idade, dentre o total de indivíduos de 30- 39 anos, 14, 36% utilizaram mais de 4 consultas do serviço de urgência representando maior proporção em relação ao total das outras faixas etárias que demandaram atendimento no período estudado.

Tabela 4: Número médio de consultas dos usuários da UPA “Alfredo José de Castro”, segundo característica demográfica “idade”. Piracicaba-SP, janeiro a março de 2012.

	nº consultas <4		nº consultas > 4	
	n	%	n	%
20-29 anos	3777	86,81	574	13,19
30-39 anos	2587	59,46	434	14,36
Idade 40-49 anos	1606	36,91	65	3,88
50-59 anos	1253	28,80	75	5,64
60 anos ou mais	1504	34,57	106	6,58

A tabela 5 separa apenas os indivíduos que superutilizaram a UPA a partir do critério adotado, segundo idade, a faixa etária de 20 a 29 anos representou 45,77% dos indivíduos que superutilizaram os serviço.

Tabela 5: Número e porcentagem de indivíduos que utilizaram mais do que quatro consultas na UPA “Alfredo José de Castro”, segundo idade. Piracicaba, SP, janeiro a março de 2012.

	nº de consultas > 4	
	n	%
Idade		
20-29 anos	574	45,77
30-39 anos	434	34,60
40-49 anos	65	5,18
50-59 anos	75	5,98
60 anos ou mais	106	8,45
Total	1254	100,00

Na tabela 6 variável de desfecho superutilização do serviço (> do que 4 consultas) foi associada à idade do usuário ($p < 0,001$), indicando que com o aumento da idade (a partir dos 40 anos), o usuário tendeu a utilizar menos o serviço de urgência caberia investigar se estes indivíduos estariam utilizando mais os serviços de atenção básica.

Tabela 6 - Número de consultas médicas, prevalência de superutilização e razões de prevalências (RP) brutas, conforme variáveis demográficas. Piracicaba, SP, janeiro a março de 2012. (N= 14.916)

	nº consultas <4		nº consultas > 4		RP	IC (95%)	p
	n	%	n	%			
Gênero							
Feminino	6420	84,05	1218	15,95	0,98		
Masculino	6092	83,70	1186	16,30	1	0,91-1,05	0,2886
Idade							
20-29 anos	3777	86,81	574	13,19	1		
30-39 anos	2587	85,63	434	14,37	1,09	0,94-1,22	0,0795
40-49 anos	1606	96,11	65	3,89	0,29	0,23-0,38	<0,0001
50-59 anos	1253	94,35	75	5,65	0,43	0,34-0,54	<0,0001
60 anos ou mais	1504	93,42	106	6,58	0,50	0,41-0,61	<0,0001

*Teste de razão de prevalência $p < 0,05$

Na tabela 7 apresentam às respostas dos usuários do serviço de urgência quanto ao acesso às unidades básicas de saúde 47,19% consideraram difícil conseguir atendimento médico quando precisam, entretanto 38,33% relataram não encontrar dificuldade no acesso.

Tabela 7- Respostas à questão “Quão difícil você acha para ter acesso a atendimento médico na USF/UBS próximo a sua casa quando você precisa?”. Piracicaba, SP, julho a setembro de 2012.

	N	%
É difícil ter atendimento médico	101	47,19
Não vejo dificuldade de conseguir atendimento quando preciso	82	38,33
Não utilizo a UBS ou USF	31	14,48
TOTAL	214	100

Na tabela 8 indica que dentre os que responderam não ter dificuldade no acesso na atenção básica 52,43% eram mulheres e 47,56% homens.

Tabela 8- Número e porcentagem de indivíduos que responderam não ter dificuldade de conseguir atendimento no serviço de atenção básica quando precisam; segundo gênero. Piracicaba, SP, julho a setembro de 2012.

Gênero	n	%
F	43	52,43
M	39	47,56
TOTAL	82	100

A tabela 9 indica o número de indivíduos que responderam ter dificuldade para agendar atendimento médico na atenção básica, segundo sexo, as mulheres representavam a maioria dos usuários dos serviços (61,38%) que consideraram o acesso difícil conseguir atendimento médico quando precisam, enquanto os homens representaram 38,61% dos indivíduos.

Tabela 9- Número e porcentagem de indivíduos que responderam ser difícil ter acesso a atendimento médico na atenção básica, segundo gênero. Piracicaba, SP, julho a setembro de 2012.

Gênero	n	%
F	62	61,38
M	39	38,61
TOTAL	101	100

Na tabela 10 separam-se os indivíduos que responderam ser difícil conseguir atendimento médico nas unidades básicas de saúde, segundo faixa etária, entre as mulheres a maior proporção está entre as de 60 anos ou mais anos de idade (15,84%), já entre os homens a maior proporção está entre os homens de 40-49 anos de idade (11,88%).

Tabela 10 - Número e porcentagem de indivíduos responderam ser difícil o acesso ao atendimento médico na atenção básica, segundo gênero e idade. Piracicaba, SP, julho a setembro de 2012.

Idade	n		n	
	M	%	F	%
20-29	11	10,89	8	7,92
30-39	5	4,95	11	10,89
40-49	12	11,88	13	12,87
50-59	4	3,9	14	13,86
60 ou mais	7	6,9	16	15,84
TOTAL	39	27,63	62	61,38

Na tabela 11 indica que dentre os que relatam na pesquisa não usar o serviço de atenção básica no município de Piracicaba 70, 96% são homens e 29,03% mulheres.

Tabela 11- Número e porcentagem de indivíduos que relataram não utilizar a UBS ou USF, segundo gênero. Piracicaba, SP, julho a setembro de 2012.

Gênero	n	%
F	9	29,03
M	22	70,96
TOTAL	31	100

Na tabela 12 os usuários explicitaram quais as barreiras que dificultam o acesso às unidades básicas de saúde 62,37 % consideram que o problema é a demora no agendamento das consultas, e 23,76% a falta do profissional médico na equipe de saúde quando buscaram o atendimento.

Tabela 12 - Respostas à questão “Quais os motivos da dificuldade de acesso nas USF/UBS?”. Piracicaba, SP, julho a setembro de 2012.

	n	%
Porque demora em agendar consulta médica	63	62,37
Porque não tem médico	24	23,76
Porque não fui bem atendido	10	9,9
Porque trabalho e não tenho como agendar consulta	4	3,9
TOTAL	101	100

4 DISCUSSÃO

Em relação ao gênero, as mulheres representam 51,2% dos usuários da UPA no período estudado, o encontrado no estudo está de acordo com o estudo de Silva *et al.*, 2011 que avaliou gênero, morbidade, acesso e utilização de serviços de saúde, evidenciou a maior procura de serviços por mulheres.

No entanto, dentre o total de homens 16, 29% superutilizaram o serviço de urgência no período estudado, uma prevalência maior quando comparados à proporção de mulheres que superutilizou a UPA 15,95%. O diferencial por sexo pode alterar-se em função do tipo de serviço usado. As mulheres utilizam mais serviços ambulatoriais e preventivos, enquanto os homens tendem a usar mais intensamente serviços curativos (Ribeiro, 2005).

Em relação à superutilização da UPA municipal, quando se separa os indivíduos que superutilizaram o serviço 50,66% dos indivíduos eram mulheres. Embora tenha se adotado diferentes critérios, os achados não corroboram com o estudo de Souza *et al.*, (2010) que caracterizou todos os usuários que procuraram no mínimo sete vezes o serviço de urgência destes, 52,17% eram do sexo masculino.

No entanto, várias reflexões podem ser feitas sobre o uso dos serviços de urgência, ele se constitui em um serviço organizado para funcionar 24 horas/dia ininterruptamente, com vista a atender a qualquer pessoa que o procure, sem agendamento prévio ou limite de consultas, com caráter de urgência ou emergência, diversas vezes atende consultas de caráter não urgente por ser mais acessível (Selasawati, 2007; Turine, 2008, Carret, 2011).

No presente estudo, a faixa etária que mais superutilizou a UPA foi de 20-29 anos (45,77% dos indivíduos), trata-se da população economicamente ativa (IBGE 2013) que pode apresentar dificuldades de usar os serviços agendados da atenção básica como demonstrou os achados de Souza *et al.*, (2010), se evidenciou que a faixa etária que mais procurou atendimento no serviço de urgência foi a de 18 a 39 anos, cujas maiores justificativas da procura no serviço de urgência foram a coincidência de turnos de trabalho dos usuários com os horários de funcionamento da rede básica de saúde.

A principal diretriz programática da Estratégia de Saúde da Família (PSF) é a reorganização da atenção à saúde, sendo que um dos principais objetivos é gerar novas práticas de saúde, nas quais haja integração das ações clínicas e de saúde coletiva (Brasil, 2007).

O estudo mostrou que 12 indivíduos que representa 88% dos homens entre 40-49 anos encontraram maior dificuldade no acesso ao serviço de atenção básica, sendo que entre as mulheres a maior dificuldade está na faixa etária 60 anos ou mais (15,84%). Talvez a dificuldade no acesso ao serviço de atenção básica reflita na morbimortalidade masculina. Vários estudos comparativos, entre homens e mulheres, têm comprovado o fato de que os homens são mais vulneráveis às doenças, sobretudo às enfermidades graves e crônicas, e que morrem mais precocemente que as mulheres (Nardi *et al.*, 2007; Courtenay, 2007; Laurenti *et al.*, 2005; Luck *et al.*, 2000).

A despeito da maior vulnerabilidade e das altas taxas de morbimortalidade, os homens não buscam, como as mulheres, os serviços de atenção básica. (Figueiredo, 2005; Pinheiro *et al.*, 2002). Nesta pesquisa um dado relevante é que dos 31 indivíduos que não utilizam as UBS/ USF, os homens corresponderam 70, 96% dos usuários. A Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem observa que os homens acessam os serviços de saúde por meio da atenção especializada, ou seja, pelos serviços de média e alta complexidade, e por isso, propõe fortalecer e qualificar a atenção primária “*para que a atenção à saúde não se restrinja à recuperação, garantindo, sobretudo, a promoção da saúde e a prevenção a agravos evitáveis*” (Brasil, 2008, p. 05).

Outro aspecto relevante nesta pesquisa refere-se ao relato dos usuários, 47,19% consideram difícil o acesso a atendimento médico. Os motivos que justificam a dificuldade de acesso nas USF/ UBS é a demora em agendar consulta médica (62, 37%) e a falta de médico (23,73%), representando 86% do universo do estudo. Estes achados aproximam-se do estudo de Scochi *et al.*, (2008) que verificou o conhecimento e a utilização dos usuários de uma UBS em Maringá-PR, e encontrou que 75, 4% dos usuários buscam o serviço por motivo de consulta médica e ainda quando questionados sobre o acreditam que falta na UBS, 52,3% dos usuários referiram o profissional médico. Os achados sugerem que ainda predomina no país o modelo assistencial biomédico onde o atendimento de saúde está centrado no médico (Filho 2010).

Ainda dentre os motivos da dificuldade de acesso dos usuários a atenção básica, os dados mostram que aproximadamente 10% dos usuários referiram que não foram bem atendidos. No estudo realizado por Stein (2002) os dados são ainda mais expressivos onde as principais razões para os usuários referirem dificuldades de acesso foi por falta de consideração pelos profissionais das unidades de saúde (28,1%), a demora no atendimento (22, 5%) percepção do usuário de que o posto de saúde não “funciona” na hora que mais se precisa (24,7%), e que o serviço de pronto atendimento tem mais recursos (14,7%).

A busca dos usuários dos serviços pela resolução das suas necessidades pode estar relacionada às questões socioeconômicas, às más condições de vida e à necessidade de vínculo com um serviço ou profissional. O serviço de urgência por ser um serviço de portas abertas, pode ser na opinião dos usuários, uma alternativa para o atendimento mais fácil e rápido. Esta resolutividade é por diversas vezes atingida nos serviços de urgência, contudo é uma conduta de resolução em curto prazo, na qual não é especificamente investigada a problemática do usuário (Pinto *et al.*, 2004).

Esta atitude por parte dos usuários ainda se justificaria devido o fato que o modelo do pronto atendimento ainda é o vigente nos serviços primários de saúde no Brasil, baseado na queixa-conduta e não na atenção integral ao indivíduo, muito menos nas ações em defesa da vida coletiva. Para Merhy *et al.*, (1994), é necessário incorporar o atendimento clínico individual, agregando recursos humanos capazes de fazer vigilância sanitária e epidemiológica. Para tal, acesso, acolhimento, vínculo e resolutividade são eixos centrais do modelo tecno-assistencial em defesa da vida.

6 CONCLUSÃO

O presente estudo permitiu levantar hipótese de que existem diferenças entre a lógica da população e a lógica de organização do sistema de saúde.

Diversos fatores determinam a utilização dos serviços de saúde pelos usuários. O conhecimento destes fatores é de importância fundamental para que os atores da saúde pública reestruturem o atual sistema de saúde, na busca da consolidação dos princípios do SUS.

Nas Unidades Pronto Atendimento as demandas emergem de usuários com diferentes necessidades, desde as mais simples às mais complexas, sendo que o processo de trabalho deve estar organizado para atender essas demandas. Entretanto, a forma de organização dos serviços nem sempre foca a integralidade da atenção na estruturação dos serviços, e por deficiências nessa estrutura, cabe ao usuário a prerrogativa de lutar muitas vezes sozinho pelo atendimento, assim sendo, percorre a seu critério e risco os diferentes serviços, quando isso seria responsabilidade do sistema como um todo.

É importante que o sistema de saúde seja integrado em rede, proporcionando uma comunicação efetiva entre os serviços de atenção primária e os serviços de urgência para que haja uma interface entre os profissionais e os pacientes, que estes percebam que o acesso é mais facilitado quando feito de forma referenciada.

REFERÊNCIAS*

Brackman AS, Blomqvist P, Lagerlund M, Homl EC, Adami J. Characteristics of non-urgent patients. SA Scandinavian. *Journal of Primary Health Care*, 2008, 26:181-187.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas - Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem: Princípios e Diretrizes. Brasília, 2008. p 05.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção À Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 4. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2007. 68 p.

Capilheira MF, da Silva Dos Santos I. Fatores individuais associados a utilização de consultas médicas por adultos. *Rev Saude Publica*. 2006; 40(3): 436-443.

Carret, MLV, Fassa,AG; Paniz,VMV; Soares, PC. Características da demanda do serviço de saúde de emergência no Sul do Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, vol. 16, núm. 1, mar, 2011, pp. 1069-1079.

Lima MADS, Marques GQ. Demandas de usuários a um serviço de pronto atendimento e seu acolhimento ao sistema de saúde. *Rev Latino-am Enfermagem*. 2007 jan/fev; 15(1):13-9.

Courtenay WH Constructions of masculinity and their influence on men's welling: a theory of gender and health. *Soc Sci Med*. 2000; 50:1385-401.

O'Dwyer G, Matta IEA, Pepe VLE. Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do estado do Rio de Janeiro. *Ciência & Saúde Coletiva*, 13(5): 1637-1648, 2008.

Oliveira MLF, Scochi MJ. Determinantes da utilização dos serviços de urgência Revista Ciência, *Cuidado e Saúde Maringá*, v. 1, n. 1, p. 123-128, 1. sem. 2002.

Pinheiro RS, Viacava F, Travassos C, Brito AS. Gênero, morbidade, acesso e utilização de serviços de saúde no Brasil. *Ciência e Saúde Coletiva*. 2002; 7(4):687-707.

Pinto IC, Rodolpho F, Oliveira MM. Pronto- Atendimento: a percepção da equipe de Enfermagem quanto ao seu trabalho no setor de recepção. *Rev Gaúcha Enferm*. 2004; 25(1):81-8.

*De acordo com a norma da UNICAMP/FOP, baseada no modelo de Vancouver. Abreviatura dos periódicos em conformidade com o Medline.

Ribeiro, MM. *Utilização de Serviços de Saúde no Brasil: Uma Investigação do Padrão Etário por Sexo e Cobertura por Plano de Saúde*. Belo Horizonte, MG

Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional Faculdade de Ciências Econômicas – UFMG 2005.

Scochi, MJ; Mathias, TAF, Souza, RKT, Gazola, S; Tavares, CRG Conhecimento e utilização de serviço de atenção básica em saúde por famílias em município da região Sul do Brasil. *Revista Eletrônica de Enfermagem*. 2008;10(2):347-343. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v10/n2/v10n2a06.htm>

Selasawati HG, Naing L, Aasim WA, Winn T, Rusli BN. Factors Associated with Inappropriate Utilisation of Emergency Department Services. *Asia Pac J Saude Publica*. 2007. Disponível: //www.sagepublications.com

Silva, ZP, Ribeiro, MCSA, Barata RB, Almeida MF. Perfil sociodemográfico e padrão de utilização dos serviços de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS), 2003- 2008. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(9): 3807-3816, 2011.

Souza MF, Figueiredo LA, Pinto IC. Análise da utilização do serviço de pronto-socorro na percepção do usuário. *Cienc Cuid Saude*. 2010 Jan/Mar; 9(1): 13-20.

Stein AT. *Acesso a atendimento médico continuado: uma estratégia para reduzir a utilização de consultas não urgentes em serviço de emergência* [tese]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 1998.

Stein AT, Harzheim E, Costa M, Busnello E, Rodrigues LC. The relevance of continuity care: a solution for the chaos in the emergency services. *Fam Pract*. 2002 Apr;19(2):207-10.

Travassos C, Martins M. Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde. *Cad Saude Publica*. 2004; 20(Supl. 2):S190-S198.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). [acesso 10/03/2013]. Disponível em: URL: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). [acesso 20/03/2013]. Disponível em: URL http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicao_de_vida/indicadores_minimos/conceitos.shtm

Instituto de Pesquisa e planejamento de Piracicaba (IPPLAP) [acesso 10/03/2013]. Disponível em: URL: <http://www.ipplap.com.br/docs/meis.pdf>.

Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade) (2010) [acesso 10/03/2013]. Disponível em: URL: <http://www.seade.gov.br/produtos/perfil/perfil>.

Figueiredo W. Assistência à saúde dos homens: um desafio para os serviços de atenção primária. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2005; 10:105-9

Laurenti R, Mello-Jorge MHP, Gotlieb SLD. Perfil epidemiológico da morbi-mortalidade masculina. *Ciência Saúde Coletiva*. 2005; 10:35-46.

Luck M, Bamford M, Williamson P. Men's health: perspectives, diversity and paradox. London: *Blackwell Sciences*; 2000.

Nardi A, Glina S, Favorito LA. Primeiro Estudo Epidemiológico sobre Câncer de Pênis no Brasil, *International Braz J Urol*, v. 33, p. 1-7, 2007.

Filho, N. Reconhecer Flexner: inquérito sobre produção de mitos na educação médica no Brasil contemporâneo *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 26(12):2234-2249, dez, 2010.

Merhy, E. E. Em busca da qualidade dos serviços de saúde: os serviços de porta aberta para a saúde e o modelo tecno-assistencial em defesa da vida. In: CECÍLIO, L. C. O. (Org.). **Inventando a mudança na saúde**. São Paulo: Hucitec, 1994. p.117-159.

ANEXOS

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

Nome: _____

Sexo: () Masc () Fem

1- Quão difícil você acha para ter acesso a atendimento médico na USF/UBS próximo a sua casa quando você precisa?

- a.() não vejo dificuldade de conseguir atendimento quando preciso
- b.() é difícil ter a atendimento
- c.() é muito difícil eu conseguir atendimento
- d.() não utilizo a UBS ou USF
- e.()outro_____

2- Quais os motivos da dificuldade de acesso nas USF/ UBS?

Baseado em questões de estudos anteriores (STEIN, 1998; BACKMAN et al, 2008; CARRET, 2011).

ANEXO 2 – CARTA DE AUTORIZAÇÃO SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Prefeitura do Município de Piracicaba
Secretaria Municipal de Saúde
Estado de São Paulo - Brasil

Ofício SEMS/0192/12

SEMS
Protocolo nº 29009
29/02/2012 às 09h

Piracicaba, 28 de fevereiro de 2012.

Prezado Senhor,

Fica, pelo presente, autorizado o desenvolvimento do Projeto de Pesquisa “Caracterização de demanda dos serviços de saúde em Unidades de Pronto Atendimento segundo critérios de classificação de risco, características sociodemográficas e uso freqüente”, junto as Unidades de Pronto Atendimento desta Secretaria Municipal de Saúde, pela beneficiária Lidiane Cíntia de Souza, aluna dessa instituição.

Solicitamos entrar em contato com o Dr. Deives Dias de Oliveira, Coordenador Técnico das Unidades de Urgência e Emergência desta Secretaria.

Atenciosamente,


Dr. Fernando Ernesto Cárdenas
Secretário Municipal de Saúde

Exmo Sr.
Prof. Dr. Fábio Luiz Mialhe
D.D. Pesquisador
Faculdade de Odontologia de Piracicaba
FOP/UNICAMP

CENTRO CÍVICO
Rua Antonio Corrêa Barbosa, 2.233 – 8º andar – CEP: 13.400-900
Tel: (19) 3403-1210



COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS



CERTIFICADO

O Comitê de Ética em Pesquisa da FOP-UNICAMP certifica que o projeto de pesquisa "**Caracterização da demanda dos serviços de saúde em Unidades de Pronto Atendimento segundo critérios de classificação de risco, características sociodemográficas e superutilização**", protocolo nº 054/2012, dos pesquisadores Lidiane Cintia de Souza e Fábio Luiz Mialhe, satisfaz as exigências do Conselho Nacional de Saúde - Ministério da Saúde para as pesquisas em seres humanos e foi aprovado por este comitê em 24/07/2012.

The Ethics Committee in Research of the School of Dentistry of Piracicaba - State University of Campinas, certify that the project "**Characterization of the demand for health services at Emergency Service criteria for risk classification, sociodemographic characteristics and overuse**", register number 054/2012, of Lidiane Cintia de Souza and Fábio Luiz Mialhe, comply with the recommendations of the National Health Council - Ministry of Health of Brazil for research in human subjects and therefore was approved by this committee at 07/24/2012.

Profa. Dra. Livia Maria Andaló Tenuta
Secretária
CEP/FOP/UNICAMP



Prof. Dr. Jacks Jorge Junior
Coordenador
CEP/FOP/UNICAMP

Nota: O título do protocolo aparece como fornecido pelos pesquisadores, sem qualquer edição.
Notice: The title of the project appears as provided by the authors, without editing.