

Nem ruins nem bons

Rodrigo Caetano e
Valesca Riviéri
Da equipe do **Correio**

Nenhum hospital público do Distrito Federal está entre os melhores do país. É o que atesta uma pesquisa do Ministério da Saúde (MS) feita com usuários internados no ano passado em cinco mil dos 6,5 mil hospitais de todo o país ligados ao Sistema Único de Saúde (SUS). O resultado das respostas deu impulso à criação do primeiro Prêmio Qualidade Hospitalar, entregue na semana passada aos hospitais com melhor atendimento na opinião dos pacientes. Em 2000, o governo enviou quase 961 mil cartas a esses usuários e mais de 110 mil pessoas (cerca de 11,5% do total) responderam, dando notas para quatro itens: qualidade das instalações físicas do hospital, equipe médica, equipe de enfermagem e maneira como foi tratado. O índice geral de satisfação ficou em torno de oito pontos. Apesar de se aproximar da média — com bons 7,7 pontos —, o DF ficou em 15º lugar, atrás de estados como Alagoas, Ceará e Espírito Santo.

Por conta da má posição, os hospitais públicos da capital não receberam menção na categoria nacional do prêmio, dado a nove hospitais (*veja quadro*). Nem mesmo na categoria regional (Centro-Oeste). Os premiados foram a Clínica Santa Mônica, em Goiânia, o Hospital Maternidade Dona Latifa, em Inhumas (GO) e o Hospital Universitário Júlio Muller em Cuiabá (MT). “Se o atendimento de lá é tão bom, por que esses pacientes vêm para cá?”, questiona o secretário de Saúde do DF, Jofran Frejat.

Técnicos do Ministério da Saúde enviaram 15.970 cartas aos pacientes internados no DF. Apenas 1.353 responderam, cerca de 8,5% do total — a média nacional foi de 11,5% de respostas. Os hospitais do DF tiveram quase 80% de índice de satisfação entre excelente e ótimo. Mas 3,9% dos pacientes consideraram o atendimento péssimo — o que deu ao DF o sexto lugar neste quesito pouco louvável, ficando atrás apenas de Amapá, Amazonas, Maranhão, Acre e Pará.

Nessa primeira pesquisa, a maior parte dos pacientes do SUS elogiou o atendimento recebido: 85% das respostas estavam na avaliação excelente e boa, 11% regular, 2% ruim e 2%

Fotos:Wanderlei Pozzembom



Ociene do Nascimento reclama do atendimento dado à mãe, Francisca, no Hospital Regional de Ceilândia: “Ela caiu da maca e ninguém ajudou”

péssimo. O critério com melhor avaliação foi o de equipe médica, com nota 8,3 (mesma nota dada aos profissionais do DF), enquanto “instalações físicas” recebeu a pior avaliação com nota 7,7. No DF, as instalações físicas também foram o maior ponto de reclamação com nota sete. Os outros quesitos tiveram resultados razoáveis: 7,9 para maneira como foi tratado (média nacional é 8,1) e 7,7 para equipe de enfermagem (média nacional é 7,9).

MAU TRATAMENTO

A moradora de Santa Maria, Vanusa Oliveira, 28 anos, não teve oportunidade de avaliar o atendimento que seu filho Lucas recebeu no Hospital Materno-Infantil de Brasília (Hmib). Isso porque não recebeu a carta do Ministério da Saúde. Se pudesse votar, não teria dado notas muito boas. “Algumas enfermeiras tratavam Lucas muito mal. Quando uma delas entrava no quarto, meu filho começava a chorar de desespero”, recorda.

A falta de humanização no atendimento do Hospital Regional de Ceilândia (HRC) chocou a

BONS EXEMPLOS

Veja a relação dos hospitais que ganharam o prêmio Qualidade Hospitalar, do Ministério da Saúde, na categoria nacional:

- **Biocor - Hospital de Doenças Cardiovasculares — Nova Lima (Minas Gerais);**
- **Hospital Universitário de Londrina - Londrina (Paraná);**
- **Hospital das Clínicas de Porto Alegre - Porto Alegre (Rio Grande do Sul)**
- **Fundação Pio XII - Barretos (São Paulo);**
- **Hospital de Pesquisas e Reabilitação de Anomalias Crânio-Faciais — Bauru (SP);**
- **Hospital Universitário de Botucatu - Botucatu (SP);**
- **Hospital Santa Tereza - Santa Albertina (SP);**
- **Hospital Universitário da USP - São Paulo (SP);**
- **Instituto do Coração - Incor - São Paulo (SP)**

desempregada Ociene Miranda do Nascimento, 45 anos. Ao chegar ao HRC, Ociene afirma que não contou com a ajuda de nenhum funcionário da portaria para socorrer a mãe, Francisca, com derrame. “Ela caiu da maca e ninguém teve coragem de sair do lugar para ajudar”, lembra.

Apesar da indignação de Ociene, o Hospital da Ceilândia não foi avaliado oficialmente pela pesquisa. Apenas cinco dos

15 hospitais do DF ligados ao SUS foram analisados por estarem dentro dos critérios básicos do Ministério — de ter, pelo menos, 100 internações por ano e, no mínimo, 10% de cartas respondidas. Em primeiro lugar, ficou o Hospital Universitário de Brasília com média geral de 8,86, seguidos do Hospital da Asa Norte (8,46); Hospital de Base (7,99); Hospital São Vicente de Paulo, em Taguatinga

(7,98); e a Clínica Planalto (6,9).

A restrição aos cinco hospitais analisados no DF faz o médico Geniberto Paiva, um dos diretores da Sociedade Brasileira de Cardiologia (seção-DF) questionar a metodologia da pesquisa. “Como o hospital Sarah não foi escolhido como modelo de atendimento?”, indaga, citando o hospital referência em recuperação do aparelho locomotor. Segundo o secretário de Assistência à Saúde do Ministério da Saúde, Renilson Rehem, a instituição não foi incluída porque, até 2000, não tinha sistema de informações ligado ao banco de dados do ministério. Este ano, o hospital participará.

O pior hospital do DF, segundo os pacientes, é o de Planaltina que tirou 5,75, mas não entrou na lista pois não teve os 10% de respostas do total de internados. O diretor da instituição, Irã Cardoso, não se surpreende com o resultado mas acredita que a situação mudará. “Com a inauguração da ala materno-infantil conseguimos aumentar a capacidade de internação (de 50 para 115 leitos) e vamos atender melhor o usuário”, garante.

Carências são muitas

“O fato do DF estar na 15ª posição mostra a insatisfação dos usuários devido à sobrecarga na rede hospitalar”. A afirmação é do médico Eduardo Guerra, ex-presidente do Conselho Regional de Medicina do Distrito Federal (CRM-DF). Atualmente, os hospitais e postos de saúde do DF atendem 4,8 milhões de pessoas por ano — a população do DF é de aproximadamente 2 milhões de habitantes. Segundo dados da Secretaria de Saúde, 40% dos pacientes atendidos no DF e 25% das internações do SUS são de pessoas vindas de outros estados, principalmente Goiás, Minas Gerais, Bahia e Piauí. “Isso faz com que a qualidade do atendimento caia”, critica Guerra.

Mas o próprio ex-presidente do CRM admite que esse problema não pode ser a única causa da insatisfação da população. Para ele, há falta de investimento no setor público de saúde, falta de treinamento dos funcionários hospitalares e fal-

ta de médicos na Fundação Hospitalar do DF. “Hoje, mais de 50% dos médicos estão na rede privada. Há uma evasão na área pública por causa dos baixos salários e condições de trabalho”, critica Guerra.

Para o promotor de Defesa dos Usuários dos Serviços de Saúde (Pró-Vida), Diaulas Costa Ribeiro, o problema é outro. O baixo desempenho dos hospitais da rede pública do DF tem explicação: falta de diálogo entre médico e paciente. “O resultado final da rede pública é bom porque os médicos resolvem o problema de saúde do paciente, só que depois de horas de sofrimento e má vontade”, alega o promotor. Os campeões de queixas são o Hospital da Ceilândia, Hospital Regional do Gama e Hmib. “A rede de saúde do DF precisa melhorar, mas não está ruim ao ponto de merecer o 15º lugar do país”, contesta.

O médico infectologista Luis Fernando Galvão Salinas, atual presidente do CRM-DF, ressalta



NO DF, AS INSTALAÇÕES FÍSICAS TIVERAM NOTA SETE E FORAM O MAIOR FATOR DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS

que a insatisfação do usuário do DF não corresponde aos dados oficiais recebidos pelo Conselho. O CRM registra apenas cerca de 350 reclamações por ano

em relação ao mau atendimento. Questionado pelo **Correio** sobre a validade da pesquisa, o secretário de Saúde, Jofran Frejat, disse que não pode nem va-

lorizá-la nem desqualificá-la. “O critério de análise é subjetivo porque cada paciente chega com uma carga emocional diferente”, diz Frejat.