

Usuário rejeita centros de saúde

CARLOS EDUARDO

PESQUISA INÉDITA DO HMIB REVELA O PORQUÊ DA PREFERÊNCIA PELOS HOSPITAIS

Aline Torres

Que faltam médicos nos centros de saúde do Distrito Federal, todos sabem. Que os salários afugentam os profissionais, também. O resultado não poderia ser outro: marcar consultas nesses centros é uma prova de paciência e a corrida às emergências dos hospitais acaba sendo o caminho natural seguido pelo paciente.

A situação representa problema sério para a rede de saúde, que fica sobrecarregada. Apesar da dificuldade ser antiga e as reclamações constantes, não havia, ainda, um estudo no qual fosse ouvida atentamente quem mais se interessa pela eficiência dos centros e hospitais: a população.

O Hospital Materno-Infantil de Brasília (Hmib) resolveu fazer isso. A vice-diretora, Conceição Kawano, foi quem apostou na pesquisa. “- Ela é inédita. Ninguém nunca havia se preocupado em escutar o povo, saber quais são as críticas, e também os elogios”, diz Conceição.

Durante os meses de abril e maio ela distribuiu mil questionários entre usuários da Emergência Infantil do hospital. Além de perguntas básicas, como renda familiar, estado civil, tipo de residência, eles elegiam o motivo da opção pelo Hmib, o que acham do atendimento nos centros de saúde, além de darem sugestões para melhorias.

Assim, pôde ser traçado o perfil do beneficiário, e foram ratificados os motivos que o leva a preferir a solução rápida – emergências dos hospitais. Dos entrevistados (948 fichas foram analisadas), 70,36% têm renda familiar de um a quatro salários mínimos. Quase a metade dos que responderam ao questionário estava desempregada à época (veja quadro).

Sobre os centros, 24,79% afirmaram não procurá-los em virtude de não solucionarem o problema. Somados, os percentuais de quem acha difícil marcar consultas e ser atendido nos postos chegam a 31,75%.

Os números que refletem a procura pela emergência do hospital chamam a atenção: 38,19% dos usuários estiveram no Hmib de duas a cinco vezes ao mês. O percentual de quem já perdeu essas contas é de 17,19%. E eles ainda elegem o melhor horário para serem atendidos: entre 7h e 13h.

Como não era necessário se identificar, os usuários colocaram no papel sua indignação. Citaram centros onde o atendimento é quase inexistente ou péssimo (tanto por parte de atendentes quanto dos próprios médicos), exigiram mais atenção ao problema, culparam o governo por não solucioná-lo.

Os entrevistados ratificaram a excelência do atendimento oferecido pelo Hmib (86,29% o classificaram como bom ou ótimo). Mas segundo a vice-diretora, a conclusão geral foi a de que os centros de saúde “não caíram nas graças do povo”. E ela afirma: “Se a pesquisa for feita nas demais unidades de saúde do DF, apresentará algumas diferenças em determinadas respostas, mas terá resultados semelhantes”.



Nelci aguarda há mais de três meses uma consulta no Centro de Saúde do Recanto das Emas: “Aqui nunca tem médico”

Os números

A pesquisa feita pela dra. Conceição Kawano ocorreu entre abril e maio. Foram distribuídos mil questionários entre os usuários da Emergência Infantil do Hmib. Veja algumas respostas:

Desempregado		
Sim	419	44,20%
Não	430	45,36%
Não respondeu	99	10,44%

Renda familiar		
Salários mínimos (SM)	n.º de pessoas	(%)
01	326	34,39
2 a 4	341	35,97
4 a 6	69	7,28
5 a 10	34	3,59
Acima de 10	11	1,16
Não respondeu	167	17,62

Por que procurou a emergência do hospital		
Motivo	n.º de pessoas	(%)
É mais rápido	171	18,04
Tem médico 24 horas	77	8,12
Referência pediátrica	201	21,20
Gosta do atendimento	53	5,59
Perto da residência	36	3,80
Confia nos médicos	39	4,11
É uma emergência	320	33,76
Outros	23	2,43
Não respondeu	28	2,95

Quantas vezes foi à emergência do Hmib		
N.º	pessoas	(%)
Primeira vez	300	31,65
02 a 05 vezes/mês	362	38,19
05 a 10 vezes/mês	59	6,22
Inúmeras vezes	163	17,19
Não respondeu	64	6,75

Por que não procurou o Centro de Saúde		
Motivo	n.º de pessoas	(%)
Difícil marcar consulta	174	18,35
Difícil ser atendido	127	13,40
Não gosta de esperar	17	1,79
Demora ser atendido	48	5,06
Não soluciona o problema	235	24,79
Outros	92	9,70
Não respondeu	255	26,90

Sugestão para melhorar o atendimento		
Contratar mais profissionais	409	43,14
Outras respostas (salários)	258	27,22
Não respondeu	281	29,64