

QUEIXAS DE IDOSOS USUÁRIOS DE ESTRATÉGIAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA EM JOÃO PESSOA-PB

Francisca Vilena da Silva – UFPB (enfvilena@hotmail.com)

Anna Cláudia Freire de Araújo Patrício – UFPB (Claudia.freirearaujo@gmail.com)

Karoline de Lima Alves – UFPB (krol_lima_17@hotmail.com)

Jiovanna Souza Santos – UNIPÊ (jiovana_santos@hotmail.com)

Michelle Salles de Oliveira – UNIPÊ (michelleestatistica@gmail.com)

INTRODUÇÃO

Desde os anos 1960 vem crescendo o número de pessoas idosas nos países de terceiro mundo. No Brasil a faixa etária que mais cresce é a de 60 anos ou mais e a estimativa para 2020 é que esta população ultrapasse 30 milhões de pessoas. Em 2050 as pessoas idosas representarão um quinto da população mundial¹.

Este fenômeno gerou um impacto marcante nos serviços de saúde, visto que junto a ele estão associadas diversas doenças. Com isto, há necessidade de novos planejamentos voltados para a assistência ao idoso e espaços nas diversas estruturas sociais para a pessoa idosa².

O Estatuto do Idoso garante o direito à unidade geriátrica de referência, atendimento domiciliar e acompanhamentos, incluindo internação com acompanhante, fornecimento gratuito de medicamentos e direito a optar pelo tratamento quando com domínio de suas faculdades mentais³.

A Equipe de Saúde da Família deve proporcionar atenção integral à saúde da pessoa idosa pertencente a sua área de abrangência. Onde todos os profissionais

m oferecer ao idoso e sua família uma atenção humanizada com: acolhimento;

orientação,acompanhamento e apoio domiciliar.

Nesta perspectiva, ao mencionarmos o direito a uma assistência adequada voltada a pessoa idosa, se faz necessário investigar a opinião dos próprios sujeitos sobre a assistência prestada a eles mesmos. Esta pesquisa tem por objetivo investigar queixas de idosos usuários de Estratégias de Saúde da Família (ESF) do Distrito três no município de João Pessoa/PB referentes ao atendimento fornecido.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo de natureza quanti-qualitativa. Os dados foram coletados em 14 Estratégias de Saúde da Família do Distrito três, Zona sul do município de João Pessoa/PB. Compreenderam a amostra do estudo 164 idosos.

Foi utilizado como critério de inclusão ter idade igual ou superior a sessenta anos e condições cognitivas preservadas.

Para coleta de dados utilizou-se um questionário semi-estruturado contendo indagações sobre queixas referentes ao atendimento fornecido pela ESF. As entrevistas foram realizadas na ESF. Como técnica de coleta de dados usou-se entrevista. O questionário utilizado na entrevista dividiu-se em dados sócio demográfico e questões norteadoras da pesquisa: O que poderia ser mudado no atendimento prestado na Estratégia de Saúde da Família em que o idoso é assistido?

Os dados foram transcritos no programa Excel e transportados para análise no Software SPSS 19.0. Foram representados como índices e frequências.

As pesquisadoras seguiram fielmente as observações éticas da Resolução 196/96 que regulamenta pesquisas envolvendo seres humanos, onde as mesmas

prometeram-se em manter o sigilo das informações obtidas e utilizá-las apenas

parapesquisas. Todos os participantes receberam e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os idosos possuíam média de idade 67,9 e desvio padrão de 6,8 anos, em sua maioria mulheres (64%), sendo 11,6% solteiros, 48,2% casados, 11,6% divorciados, 28% viúvos e 0,6% não responderam. Quanto à escolaridade 26,8% analfabetos, 29,3% alfabetizado, 29,3% ensino fundamental completo, 10,4% ensino médio, 3,7% ensino superior e 0,6% não responderam.

Encontram-se expostos da Tabela 1 as queixas do atendimento prestado pela Estratégia de Saúde da Família:

Tabela 1: Aspectos que poderiam ser mudados no atendimento prestado pela Estratégia de Saúde da Família, relato de idosos.

Queixas	FA	FR
Não possuem queixas	49	29,9%
Demora no encaminhamento de exames, resultados	37	22,6%
Atendimento médico precário	25	15,2%
Agilidade no atendimento	13	7,9%
Falta medicamento	8	4,9%
Falta humanização	8	4,9%
Abrir o PSF no horário correto	5	3%
Melhorar a estrutura	5	3%
Atender emergência	2	1,2%
Contratar mais profissionais	2	1,2%
Determinar a presença do dentista	2	1,2%
Abrir durante 24 horas	2	1,2%
Melhorar administração	1	0,6%
Garantir atendimento de fisioterapeuta	1	0,6%
Melhorar higiene	1	0,6%
Falta material	1	0,6%

Garantir atendimento preferencial	1	0,6%
Diminuir a distância da residência ao PSF	1	0,6%
TOTAL	164	100%

Valores são frequência absoluta (FA) e percentual (FR).

De acordo com os resultados obtidos podemos perceber que em parte os usuários estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Estratégia da Saúde da Família, isto pode estar atrelado a uma boa realização da política de saúde pelos profissionais que trabalham na ESF, promovendo-a eficazmente. Entretanto, pode ser associado com a não divulgação dos direitos dos usuários.

Por outro lado, diversos autores observam que o grau de escolaridade está associado à satisfação com os serviços a eles oferecidos, isto é, um menor grau de escolaridade tende a levar os usuários a emitirem menos críticas e serem mais compreensíveis com o serviço prestado⁴. Levando em consideração que os sujeitos participantes do presente estudo apresentaram baixa escolaridade, com isto, pode-se associar tal fenômeno.

Em relação à resolutividade da atenção, observou-se na pesquisa queixas relacionadas a problemas de gestão como: falta de medicamentos, material, profissionais, demora no encaminhamento e no resultado de exames, melhoras na estrutura, horário para abertura do PSF e agilidade no atendimento, onde estas são dificuldades que levam a impossibilidade de um bom atendimento ao idoso na ESF.

A atenção integrada à saúde da pessoa idosa deve estabelecer fluxos bidirecionais, ampliando e facilitando o acesso a todos os níveis de atenção provido de condições essenciais, infra-estrutura adequada, recursos e profissionais qualificados para a boa qualidade técnica⁵.

CONCLUSÃO

De acordo com os resultados deste estudo, conclui-se que as queixas apresentadas mostram que existem falhas na atenção às necessidades do processo de envelhecimento, deste modo, impossibilitando uma assistência digna à pessoa idosa. Em relação ao usuário idoso, é importante que suas características, problemas, necessidades, anseios e sentimentos sejam respeitados.

Tendo em vista que a satisfação do usuário é um importante indicador de qualidade da assistência fornecida pelo serviço de saúde, esta pesquisa propiciou detectar dados que possibilitam a melhoria da assistência na ESF, subsidiando a tomada de decisão em saúde.

REFERÊNCIAS

1. PAPALÉO NETTO, Matheus. Gerontologia: A Velhice e o Envelhecimento em Visão Globalizada. São Paulo: Atheneu, 2002.
2. FONTE, Isolda Belo. Diretrizes Internacionais para o envelhecimento e suas Consequências no conceito de velhice. São Paulo, 2002, p. 1-15. Disponível em: <www.abep.nepo.unicamp.br>. Acesso em: 08 Mai. 2013.
3. BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003a. Dispõe sobre o estatuto do idoso. Brasília. Ministério da Saúde. Disponível em: <<http://saude.gov.br>>. Acesso em: 08 Mai. 2013.
4. COTTA, Rosângela M.M. et al. A satisfação dos Usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. Scientia Médicas, Porto Alegre, PUCRS, v.15, n.4, out/dez 2005.
5. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.528 de 19 de outubro de 2006. Aprova a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa, Brasília; 2006 19.



III CiEh

**Congresso Internacional
de Envelhecimento Humano**

Avanços da ciência e das políticas públicas para o envelhecimento

Campina Grande-PB/Brasil
13 a 15 de junho de 2013
www.cieh.com.br