

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza



Trabalho 3229 - 1/3

**PERFIL DA DEMANDA DO USUÁRIO DE UM HOSPITAL DE
REFERÊNCIA DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA-CE NA
IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DA POLÍTICA
NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO**

SOUSA, Rosalice Araújo de¹
GONDIM, Ana Paula Soares²
BATISTA, Lizard Monte³
FERREIRA JÚNIOR, Antonio Rodrigues⁴
BARROS, Erineide Melo Albuquerque de⁵
LOBO, Liskélvia Bezerra Costa⁶

Resumo

A Política Nacional de Humanização foi construída para efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde - SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. A utilização de serviços de saúde é um comportamento complexo resultante de um conjunto amplo de determinantes que incluem as características de organização da oferta, as características socioeconômicas dos usuários além de aspectos relacionados aos prestadores de serviços. Brasil (2006), esclarece a importância das construções coletivas para a consolidação do Sistema Único de Saúde, no que tange ao planejamento participativo e promoção da participação social, convergindo com as diretrizes, iniciativas e ações enfocadas no Pacto pela Saúde. Um dos aspectos que são percebidos como entraves e mais tem chamado a atenção no SUS é o despreparo dos profissionais para lidar com a dimensão subjetiva que toda prática de saúde supõe e, ainda ligado este fator, a presença de modelos de gestão centralizados e verticais desapropriando o

¹ Enfermeira. Aluna do Mestrado em Saúde Coletiva da Universidade de Fortaleza – UNIFOR.. Email: rosaliceas@hotmail.com.

² Farmacêutica. Docente do Mestrado em Saúde Coletiva da UNIFOR.

³ Fonoaudióloga. Aluna do Mestrado em Saúde Coletiva da UNIFOR.

⁴ Enfermeiro. Aluno do Mestrado em Saúde Coletiva da Universidade de Fortaleza – UNIFOR. Membro efetivo do Núcleo de Estudos e Pesquisa em Acidentes e Violência - NEPAV

⁵ Enfermeira. Aluna do Mestrado em Saúde Coletiva da Universidade de Fortaleza- UNIFOR.

⁶ Fisioterapeuta. Aluna do Mestrado em Saúde Coletiva da UNIFOR.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Trabalho 3229 - 2/3

trabalhador de seu próprio processo de trabalho (BRASIL, 2004). Com o objetivo de caracterizar o perfil da demanda do usuário de um hospital de referência a saúde da mulher do município de Fortaleza-Ceará realizou-se um estudo descritivo no mês de maio de 2009. A amostra compreendeu 50 usuários que buscavam atendimento ambulatorial. Aplicou-se um formulário estruturado para coleta de dados, abordando as seguintes variáveis: sexo, estado civil, escolaridade, trabalho, renda mensal, qual o serviço mais procurado, tempo de espera para ser atendido e se já havia sido atendido nesse serviço antes. Os dados foram inseridos e analisados por meio do software SPSS, versão 15.0. A análise dos resultados foi facilitada por meio da estatística descritiva simples. Observou-se que mais de 80% dos usuários que procuravam o serviço eram do sexo feminino; 52% relataram viver com companheiro; 14% concluíram o ensino médio; mais de 50% dos usuários informaram não trabalhar; 46% informaram uma renda familiar mensal até um salário mínimo. Em relação ao serviço mais procurado, mais da metade (62%) relataram o ambulatório; o tempo médio da espera por atendimento foi de 1 hora e 42 minutos. Todos informaram que foram atendidos. Pôde-se perceber que a maioria da população que procura atendimento é feminina, considerando que a unidade hospitalar estudada é considerada de referência a saúde da mulher, bem como possui características típicas de população oriunda de áreas marginais ao centro da cidade e bairros com população economicamente mais abastada. O serviço mais procurado foi o atendimento ambulatorial, existindo diversos especialistas na área, como ginecologistas, mastologistas e obstetras, porém o tempo de espera desses usuários ainda possui uma média muito alta, visto que, com a implementação da Política Nacional de Humanização (PNH), trabalha-se para consolidar marcas específicas, que dentre elas inclui-se a redução das filas e o tempo de espera com ampliação do acesso e atendimento acolhedor e resolutivo baseados em critérios de risco.

Descritores: Humanização; Políticas Públicas de Saúde; Enfermagem em Saúde Pública.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Iracema Guardiã



Trabalho 3229 - 3/3

Referências Bibliográficas

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Apoio à Descentralização. Coordenação Geral de Apoio à Descentralização. **Diretrizes operacionais dos Pactos pela Vida, em Defesa do SUS e de Gestão**. Brasília:MS, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Política Nacional de Humanização**. Brasília:MS, 2004.