

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL NA ATENÇÃO BÁSICA NO ESTADO DO PARÁ

Alessandra dos Santos Tavares Vieira¹; Marizeli Viana de Aragão Araújo²; Hélder Henrique Costa Pinheiro³; Regina Fátima Feio Barroso⁴

¹Residente em Estratégia Saúde da Família, Universidade do Estado do Pará (UEPA);

²Doutorado em Doenças Tropicais, Universidade Federal do Pará (UFPA);

³Doutorado em Doenças Tropicais, UFPA;

⁴Doutorado em Odontologia Preventiva e Social, UFPA

alessandrasantostavares@yahoo.com.br

Introdução: A saúde no Brasil traçou uma história de inúmeras mudanças em busca de melhoria dos serviços oferecidos seja ele público ou privado (1). A assistência odontológica que prevaleceu durante muitos anos no Brasil foi a de caráter individualista com práticas sanitárias inadequadas e somente aos trabalhadores segurados. No decorrer dos anos passou-se a ser oferecido público, mas este seguiu as características do atendimento odontológico privado. Outras propostas surgiram na atenção básica de saúde a partir das conferências nacionais de saúde bucal, pois se discutiu o que deveria nortear os serviços. Diante disso o Ministério da Saúde, em parceria com a Organização Pan-Americana da Saúde propôs a Política de Saúde Bucal do Brasil, o Brasil Sorridente, que veio posterior a insatisfação da categoria de profissionais de saúde que almejavam mudanças no panorama de desigualdades e de problemas relacionados à saúde da população que se mostrava precária (2). O Governo Federal, portanto cria o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) pactuado nas três esferas de gestão do SUS, Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS) e Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS), tendo como principal objetivo induzir a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade da atenção básica a qual está inserida a assistência à saúde bucal Este programa se organiza em quatro fases: adesão é a fase em que os gestores municipais indicam a quantidade de equipes de atenção básica de saúde que irão participar do segundo ciclo do programa e posteriormente fará a contratualização das mesmas para se verificar as tendências e realidade das regiões. Já a de desenvolvimento será a realização de ações pelos participantes para se promover mudanças na gestão quando necessário para que haja a melhoria nos serviços. Em seguida em parceria com instituição de ensino e pesquisa se realiza a avaliação externa, para se verificar a questão do acesso e qualidade, e por fim mediante os resultados alcançados pelas equipes haverá uma nova contratualização de padrões e indicadores de qualidade (3). **Objetivos:** O objetivo deste estudo foi avaliar a partir da opinião dos usuários, os serviços odontológicos oferecidos nos municípios do estado do Pará. **Métodos:** Trata-se de um estudo transversal, com uma amostra de 1401 usuários que avaliaram os serviços odontológicos oferecidos nos municípios do estado do Pará. Esta pesquisa resultou de uma parceria da Universidade Federal do Pará com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Secretaria de Saúde do Estado do Pará (SESPA) e Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Estado do Pará (CONASEMS). Os dados foram obtidos através do resultado da avaliação externa realizado (PMAQ-AB) em 128 municípios do estado do Pará, no período de junho a setembro de 2012, através de formulários padronizados para aplicação em usuários com intuito de avaliar os serviços odontológicos oferecidos nestes locais. As informações coletadas foram retiradas do banco de dados do Ministério da Saúde. Foram responsáveis por esta coleta 08 supervisores e 36 avaliadores selecionados pela Universidade Federal do Pará através do PMAQ- PA, divididos em 12 equipes. Os aspectos considerados foram: local

do atendimento odontológico, tempo de espera, marcação de atendimento na unidade de saúde seja para primeiro atendimento ou para retorno, motivos de não procurar a unidade em caso de urgência odontológica. Somente os municípios que fizeram sua adesão junto ao Ministério da Saúde foram avaliados. A avaliação externa foi baseada na divisão organizacional da SESPA que distribui os municípios paraenses em 13 regiões de saúde: Metropolitana I; Metropolitana II; Metropolitana III; Araguaia; Baixo Amazonas; Carajás; Lago de Tucuruí; Marajó I; Marajó II; Rio Caetés; Tapajós; Tocantins e Xingu. Esta pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul sob o número 21.904, trata-se de projeto multicêntrico, onde a Universidade Federal do Pará está inserida. Os dados foram digitados e tabulados em planilha eletrônica e a análise descritiva foi realizada utilizando o Programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 20.0).

Resultados e Discussão: Dos 1401 usuários entrevistados 83,6% (n= 153) relataram procurar a própria unidade de saúde quando necessitavam dos serviços odontológicos, 6% (n= 11) procuravam outra unidade, 3,8% (n= 7) relataram procurar o hospital público, 2,2% (n= 4) o hospital particular, 0,5% (n= 1) o pronto atendimento 24h, 0,5% (n=1), 1,6% (n=3) consultório particular e 1,6% (n=3) disseram procurar outros locais. Em relação à marcação de consulta pelo usuário com o dentista da unidade de saúde 35,5% (n= 498) relataram já ter marcado consulta, 43,4% (n= 608) não conseguiram, 6,9% (n=96) nunca procuraram e 14,2% (n= 199) não sabiam ou não responderam. Relacionado ao tempo de espera no serviço odontológico, observou-se a maioria espera em média trinta minutos para ser atendido (18,6%, n= 21) e 45,3% é atendido em até 24 horas. Os motivos pelos quais os usuários não procuram a unidade básica de saúde em caso de urgência. A minoria deles dentre os motivos colocados nas opções é que na unidade há necessidade de pegar ficha (3,3%, n= 1), que não há atendimento sem consulta marcada (13,3%, n= 4), não há profissional na unidade (13,3%, n= 4), não atende urgência (23,3%, n= 7), unidade está fechada no momento da urgência (10%, n= 3) e (36,7%, n= 11) correspondendo a maioria dos usuários opinaram por outros motivos. Relacionado ao retorno da consulta até o final do tratamento odontológico, a maioria relatou que não há (55,4%, n= 276) enquanto (44,6%, n= 222) disseram que sim. O presente estudo constatou que a Unidade Básica de Saúde é a opção de procura para a maioria de usuários que necessitam de serviços odontológicos. Vale ressaltar que apesar dos objetivos da mesma serem de promover, proteger e prevenir os agravos em saúde percebe-se que a maioria dos usuários não consegue ter seu retorno de consulta até a finalização de seu tratamento, ou seja, a quantidade do serviço ofertado não suporta a necessidade da população, outro dado importante que confirma essa situação é que não há na maioria das vezes quando procurado o serviço de urgência na unidade, ou seja, há um rompimento no processo de cuidado com os usuários. Portanto, o não cumprimento da responsabilização, da integralidade, da acessibilidade, da humanização, onde a oferta deste serviço continua sendo um desafio para o sistema de saúde. Entretanto no que diz respeito a demora de atendimento verifica-se um ponto positivo, pois não há tanta espera por atendimento. **Conclusão:** Ratifica-se a importância da avaliação para identificação dos problemas em busca da melhoria do acesso aos usuários e também na qualidade do serviço oferecido aos mesmos, levando em consideração o cumprimento de seus objetivos da atenção básica e princípios do sistema de saúde. Esta situação requer melhoria para que se possa oferecer uma verdadeira atenção à saúde onde os serviços sejam ofertados com qualidade, de forma humanizada, já que são serviços considerados essenciais para a população.

Descritores: Avaliação em saúde, Saúde Pública, Saúde bucal.

Referências:

1. Brasil. Ministério da Saúde (SUS): princípios e conquistas. Ministério da Saúde, Secretaria Executiva. Brasília: Ministério da Saúde; 2000.
2. Silva BVG. Políticas de Saúde no Brasil: elaboração, institucionalização e implantação do Sistema Único de Saúde entre as décadas de 1980 e 1990. Aedos 2013; 12(5).
3. Brasil. Ministério da Saúde. Pmaq (Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade): Manual instrutivo para equipes de atenção básica. Brasília; 2013.