

Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número 27 (Especial), 2019, pp. 161-187.

Recebido em: 25/9/2018

Avaliado em: 3/10/2018

Aprovado em: 8/11/2018

POLÍTICAS PÚBLICAS: ANÁLISE DO MODELO DE GESTÃO DO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR (HCB) NA ÁREA ODONTOLÓGICA

Cynthia Fernandes Bandeira Franco Americano,¹ Larissa Rosa Teixeira Dias de Almeida Carvalho
Martins,² e Larisa Ho Bech Gaivizzo³

Resumo: Este trabalho apresenta o método de gestão aplicado na área odontológica do Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB), em Brasília-DF. Resulta do interesse dos autores em demonstrar as ferramentas de gestão adotadas pelo hospital, na área odontológica, para que sirva de base para outros gestores em saúde que quiserem utilizá-las de modo a aperfeiçoar seus sistemas de gestão. Tem como objetivo analisar as ferramentas de gestão adotadas na referida área bem como realizar um levantamento bibliográfico sobre as mesmas. Neste estudo, 42 questionários foram respondidos pelos responsáveis de 42 crianças atendidas na área odontológica do HCB. Foram formuladas perguntas ordenadas com a intenção de coletar a opinião acerca do tratamento e atenção dispensada pelos funcionários. Os principais aspectos analisados foram: estrutura da área, grau de satisfação com o atendimento da equipe e melhoria na saúde do paciente. O resultado que demonstrou maior grau de satisfação foi o de que o atendimento realizado pelos profissionais é de boa qualidade. Revelou ainda que dos 42 responsáveis por pacientes atendidos na área odontológica que preencheram os questionários apresentados, 67% do total foi encaminhado para tratamento odontológico pelos seus médicos e destes, 83% considera que o estado de saúde geral da criança melhorou após o início do tratamento odontológico.

Palavras-chave: Gestão; Odontologia; Ferramentas de gestão.

Abstract: This work presents the method of management applied in the dental area of the Children's Hospital of Brasília José Alencar (HCB), in Brasília - DF. It is in the interest of the authors demonstrate the tools of management adopted by the hospital, in the dental area, to serve as a basis for other health administrators who want to use them so as to improve its management systems. In this study, 42 questionnaires were answered by those responsible for 42 children attended in the dental area of HCB. This study Ordered questions were asked with the intention of collecting the opinion about the treatment and attention given by the employees. The main aspects analyzed were the structure of the area, level of satisfaction with the care of the team and improvement in the health of the patient. The result that demonstrated a greater degree of satisfaction was that the assistance provided by professionals is of good quality. It also revealed that of the 42 responsible for patients treated in the dental area who filled out the questionnaires presented, their physicians

¹Graduanda do Curso de Odontologia da Faculdade de Odontologia do Planalto Central.

²Graduanda do Curso de Odontologia da Faculdade de Odontologia do Planalto Central.

³ Doutoranda em Ciências do Solo da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número XX, XX de 2018.

referred 67% of the total for dental treatment and 83% consider that the general health condition improved after the beginning of dental treatment.

Keywords: Management; Dentistry; Management tools.

INTRODUÇÃO

Este trabalho foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) sob o número de parecer 1 152 237 em 15/06/2015.

Com a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil juntamente com suas leis e decretos de regulamentação, buscou-se consolidar o amplo e complexo Sistema de Saúde Brasileiro garantido desde 1988 pela Constituição Federal (TEIXEIRA, 2006). Desde então, procura-se uma forma de fazer com que esse sistema funcione de maneira eficaz para sua equipe e usuários.

Com base em prioridades estabelecidas, eleitas segundo critérios de magnitude, vulnerabilidade, transcendência etc., os programas de saúde buscam combinar tecnologia e intervenções de caráter clínico-epidemiológicas calcadas em medidas de impacto, eficácia e eficiência comprovadas. (TAJRA, 2014).

Neste contexto, o presente trabalho, apresenta um modelo de planejamento e gestão em saúde, utilizando uma auditoria na área odontológica do Hospital da Criança de Brasília José de Alencar - HCB- que faz parte do SUS. Observa-se a relevância do tema para os avanços da pesquisa para os modelos de gestão em saúde.

Para Mattevi et al. (2011), foi possível identificar, a percepção que os usuários e a equipe de saúde tinham quanto à participação do cirurgião-dentista na atenção à saúde da criança hospitalizada, por meio da interação com os sujeitos do estudo.

Para tanto, foram aplicados questionários aos responsáveis pelos pacientes atendidos na área odontológica, analisando o ambiente de trabalho, tratamento realizado e atenção dispensada aos pacientes pelos funcionários na gestão efetiva. A partir daí, travou-se uma discussão sob esses aspectos, bem como, sobre a importância do planejamento e da auditoria na concretização dos modelos de gestão em saúde.

“Negar o planejamento é negar a possibilidade de escolher o futuro, é aceitá-lo seja ele qual for.” Então é negar a possibilidade de escolher o futuro, é aceitá-lo seja ele qual for.” (MATUS, 1996, p.14). Matus (1996), em sua proposta de planejamento estratégico-situacional, ainda defende

a existência de quatro momentos de planejamento: explicativo, normativo, estratégico e tático-operacional. Logo, o planejamento tem papel relevante para o direcionamento de ações visando atingir o resultado desejado.

Com base no exposto, esta pesquisa de campo direciona-se a conhecer e apresentar o método de gestão aplicado no HCB, na área odontológica, propondo-se como problema central da pesquisa: *Quais as estratégias e ferramentas de gestão são adotadas pelo Hospital da Criança de Brasília José Alencar?*

MATERIAL E MÉTODOS

Num primeiro momento, foi realizada análise bibliográfica através de livros, artigos de revistas e buscas em sites científicos, como *Scielo* e *Lilacs*. Nesta fase, procurou-se coletar informações acerca do tema apresentado, com a visão de diferentes autores.

Em seguida, foi realizado no Hospital da Criança de Brasília José Alencar - HCB - a coleta de dados por meio de questionários concisos aplicados a 42 responsáveis por pacientes atendidos na área odontológica do hospital. Mesmo que o HCB como um todo, possua reconhecida excelência na gestão em saúde, a presente pesquisa pretende estudar especificamente a área odontológica por considerá-la um reflexo de toda a gestão do hospital. A pesquisa foi qualitativa a respeito do sistema - desde seu planejamento, adequação do meio, forma como é gerido - em uma espécie de "auditoria" para se analisar a atenção dos funcionários e o trabalho realizado na área odontológica, especificamente.

Em respeito à Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, todos os participantes receberam e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE - documento no qual é explicitado o consentimento livre e esclarecido do profissional e do participante e/ou de seu responsável legal, de forma escrita, devendo conter todas as informações necessárias, em linguagem clara e objetiva, de fácil entendimento, para o mais completo esclarecimento sobre a pesquisa a qual se propõe participar (Apêndice A). Receberam também o Termo de confidencialidade e sigilo, no qual consta o comprometimento das autoras do projeto em manter em sigilo todas as informações técnicas relacionadas ao projeto (Apêndice B).

Todos os dados extraídos dos questionários foram organizados em uma planilha *Excel* para posterior tratamento estatístico (Apêndice D).

O projeto de pesquisa foi submetido ao registro na Plataforma Brasil, em seguida encaminhado ao HCB para consentimento (Anexo A), e depois a análise e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (Anexo B).

Os questionários foram previamente entregues pelos autores do projeto ao responsável pela área de pesquisa do setor odontológico do HCB para a devida aprovação. A seguir, foram entregues aos responsáveis pelos pacientes atendidos para autorização das respostas apresentadas para a realização desta pesquisa e o preenchimento, sem a presença do entrevistador (Apêndice C).

O questionário adotado constituiu-se por uma série de perguntas ordenadas, primeiramente sobre o responsável pelo paciente (entrevistado), depois sobre o paciente atendido na área odontológica do HCB, e finalmente acerca da gestão empregada no hospital no intuito de coletar opiniões e depoimentos acerca do tratamento realizado e atenção dispensada pelos funcionários do hospital.

DESENVOLVIMENTO

A auditoria tem tido destaque diante do processo de trabalho em saúde. A nova saúde pública desenhada no País, atualmente, incorpora a auditoria como macro função e essa visão têm sido defendida nas bases normativas de apoio à gestão em saúde. Dessa forma, tem possibilitado a formação e desenvolvimento de profissionais com olhar crítico diferenciado quando se trata de gestão, seja na esfera federal, estadual ou municipal (CARVALHO, 2010).

A partir dessa visão, a auditoria, como ferramenta de gestão, permite avaliar a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade das ações e serviços de saúde no contexto do sistema de saúde, além de prestar cooperação técnica, propor medidas corretivas, servir de suporte ao controle social, subsidiar o planejamento e o monitoramento com informações validadas e confiáveis, sendo uma marcante contribuição para a saúde pública brasileira (PERON, 2009).

Na esfera pública, em 2008, propôs-se o fortalecimento do Sistema Nacional de Auditoria do SUS (Sistema Único de Saúde) e a implementação do seu componente municipal por meio do eixo de Qualificação da Gestão do Programa Mais Saúde. O objetivo principal dessa estratégia seria consolidar o modelo de gestão do SUS voltado para os resultados em saúde, além de fortalecer a gestão descentralizada e participativa deste sistema e seus instrumentos de pactuação. Recentemente, uma nova base normativa contribuiu para a efetivação dessa ferramenta de gestão - o Decreto N. ° 7.508, de 2011 (BRASIL, 2005). A partir disso, a auditoria tem sido encarada como ferramenta eficiente no aprimoramento do sistema de saúde brasileiro. Isso se justifica pelo fato de a auditoria permitir a identificação das conformidades e não conformidades evidenciadas por meio de avaliação e análise constantes das práticas de saúde nos diversos níveis de complexidade.

Vale destacar que o desenvolvimento de pesquisas em auditoria aplicada à saúde pública contribui essencialmente para gerar a base de conhecimento que fundamentaria a prática diária do auditor do SUS.

Segundo Meneghini (1998), existe uma grande dificuldade no Brasil em relação às estratégias de política científica. Isso se deve à falta de bases de dados que permitam perceber a produção científica em um contexto amplo. O mesmo autor observa que há a necessidade constante de avaliação do impacto dessa produção e percepção da dinâmica da circulação de informações.

Em se tratando do SUS, a auditoria tem papel relevante, já que possibilita o apoio à gestão por meio do levantamento de necessidades, identificação das distorções, irregularidades e não conformidades em relação à base normativa, elaboração de recomendações e identificação dos destinatários para a correção ou adequação de cada um dos pontos verificados. Acredita-se que a divulgação de publicações com esta temática possibilita a troca de experiências entre os profissionais que atuam na auditoria e, ainda, enriquece a dinâmica de trabalho do auditor (CARVALHO, 2010).

A Estratégia Saúde da Família vem sendo baseada nas diretrizes do acolhimento, vínculo/responsabilização e autonomização do usuário. Define-se o acolhimento como a manutenção da unidade de saúde permeável a todos os usuários que dela necessitarem e a escuta qualificada. Já o vínculo, é o estabelecimento de referência dos usuários a uma dada equipe de trabalhadores e a autonomização é o resultado da produção de cuidados que represente ganhos de autonomia, melhorando as condições de 'viver a vida' de forma singular (CAVALCANTI, 2014).

A participação dos profissionais e gestores do serviço público de saúde no processo de formação em educação permanente estimulou a reflexão crítica dos atores envolvidos, o que impulsionou transformações na micropolítica das relações e dos cenários de práticas, resultando na qualificação do trabalho em saúde e da atenção prestada à população, conforme discutido por Cavalcanti e Wanzeler (2009) (CAVALCANTI, 2014).

Desse modo, segue uma tendência de se avaliar o tratamento prestado ao usuário do Hospital da Criança de Brasília - HCB, seu grau de satisfação e, incluem-se, suas ideias no que pode ser melhorado no andamento desse sistema. Assim, a resposta do cliente ao questionário, busca identificar os pontos positivos e negativos existentes na instituição, para que possa servir de feedback aos trabalhadores do hospital e de inspiração para uso e aprimoramento do sistema de gestão utilizado.

Logo, há necessidade de se traçar um breve histórico sobre o Hospital da criança de Brasília (HCB). “A Associação Brasileira de Assistência às Famílias de Crianças Portadoras de Câncer e Hemopatias (Abrace), instituição nacionalmente reconhecida e atuante no DF, percebeu a necessidade de ir além da assistência às famílias de crianças portadoras de câncer. Assim, mobilizou a sociedade civil para erguer um centro especializado, com recursos plenos e gerenciamento eficiente para o tratamento integrado e multiprofissional da criança e do adolescente.” Assim nasceu o projeto do Hospital da Criança de Brasília José Alencar - HCB (www.hcb.org.br).

O plano de construção do HCB foi previsto em duas fases. O Bloco I foi concluído em dezembro de 2008 e inaugurado em 23 de novembro de 2011. O hospital disponibiliza as crianças e adolescentes consultas, cirurgias ambulatoriais, diagnóstico básico e por imagem, quimioterapias, diálise peritoneal, hemodiálise e procedimentos ambulatoriais sob sedação, em ambientes próprios para o público infanto-juvenil. A aquisição de mobiliário e equipamentos hospitalares se deu por meio do repasse de recursos da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), de convênio celebrado entre a Abrace, Ministério da Saúde e Ministério Público do Trabalho, além de recursos captados junto à comunidade civil como, por exemplo, através de campanhas. O HCB atende exclusivamente pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e é gerido pelo ICIPE - Instituto do Câncer Infantil e Pediatria Especializada (www.hcb.org.br).

O Instituto do Câncer Infantil e Pediatria Especializada - ICIPE - é uma associação de direito privado, sem fins econômicos ou lucrativos criada em 22/05/2009 pela Associação Brasileira de Assistência às Famílias de Crianças Portadoras de Câncer e Hemopatias (Abrace), com

o objetivo de promover assistência à saúde, mediante a prestação de serviços hospitalares e ambulatoriais, com ênfase também no desenvolvimento de ensino e pesquisa em saúde (www.hcb.org.br).

O HCB foi construído para, de acordo com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), ser uma unidade hospitalar terciária, integrada à rede pública de saúde do Distrito Federal e é administrado por meio de parceria entre a Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) e o ICIPE - Instituto do Câncer Infantil e Pediatria Especializada (www.hcb.org.br).

O Contrato de Gestão (CG) nº 001/2011 materializou a parceria e estipula, entre outros, metas de produtividade e de qualidade a serem observadas na gestão das ações de assistência à saúde realizadas no Hospital da Criança de Brasília José Alencar. Esse contrato dividiu o primeiro ano de gestão do HCB em distintas etapas. A primeira, de 90 dias, foi destinada à organização, constituída, resumidamente, por atividades de composição e contratação de equipes, aquisições de equipamentos e insumos e definição de processos básicos de fluxo. Após esse período, previu-se o início das atividades assistenciais, em três fases de implantação, contemplando o aumento progressivo dos quantitativos e da diversidade de serviços oferecidos (www.hcb.org.br).

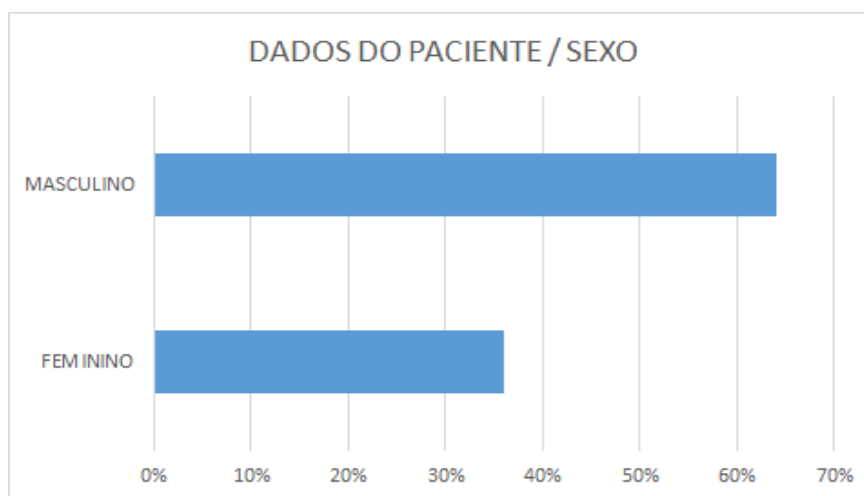
Desde sua concepção, o Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB) nasceu para ser diferente e proporcionar aos seus usuários um atendimento de qualidade e humanizado. Sua estrutura física quebra o paradigma do ambiente hospitalar, criando uma atmosfera lúdica e agradável. O corpo técnico é formado por renomados especialistas e primamos pela excelência técnica operacional. Com atuação primando pelo reconhecimento como um hospital de excelência nacional – capaz de oferecer à população um serviço totalmente realizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), eficaz e eficiente, cujo produto é assistir às crianças e adolescentes portadores de doenças de média a alta complexidade em sua integralidade. As atividades foram iniciadas com o propósito de contemplar um modelo gerencial inovador: implementar os princípios e dispositivos da Política Nacional de Humanização (PNH) valorizando os sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores da instituição.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a coleta dos dados, dos 42 questionários distribuídos, todos foram respondidos integralmente pelos responsáveis dos pacientes atendidos na área odontológica do HCB, tendo esse número como amostragem da pesquisa.

Em relação a estes 42 questionários respondidos pelos responsáveis, 64% dos pacientes, atendidos na odontologia no HCB nesta pesquisa, eram crianças do sexo masculino e 36% do sexo feminino. (Gráfico 1)

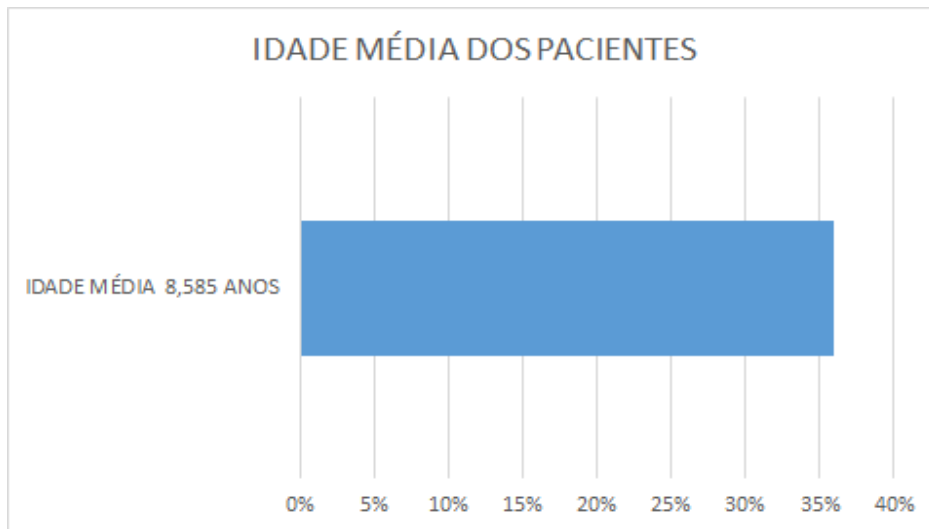
Gráfico 1: Distribuição por sexo dos 42 pacientes atendidos na área odontológica do HCB, segundo os responsáveis entrevistados



Fonte: Questionários HCB/2015

Ainda segundo os dados dos pacientes, na amostra desta pesquisa, dos 42 pacientes atendidos no HCB, a idade média foi de 8 anos e meio. (Gráfico 2)

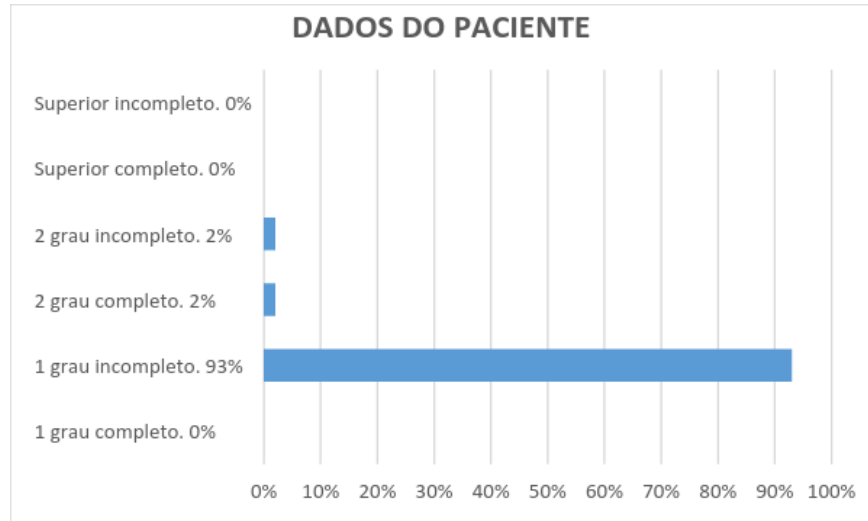
Gráfico 2: Distribuição por idade média dos 42 pacientes atendidos na área odontológica do HCB, segundo os responsáveis entrevistados.



Fonte: Questionários HCB/2015

Em relação ao grau de escolaridade dos pacientes atendidos; segundo esta pesquisa, 93% apresentavam o primeiro grau incompleto, visto que a maior parte são crianças, apesar de uma pequena porcentagem possuir segundo grau (completo ou não), uma vez que o atendimento no HCB engloba adolescentes também. (Gráfico 3)

Gráfico 3: Distribuição por média escolar dos 42 pacientes que são atendidos na área odontológica do HCB, segundo os 42 responsáveis que responderam os questionários.



Fonte: Questionários HCB/2015

Quanto aos 42 responsáveis que responderam aos questionários, 38 eram do sexo feminino (correspondendo a 90% do total da amostra) e 4 do sexo masculino (correspondendo a 10% do total). (Gráfico 4)

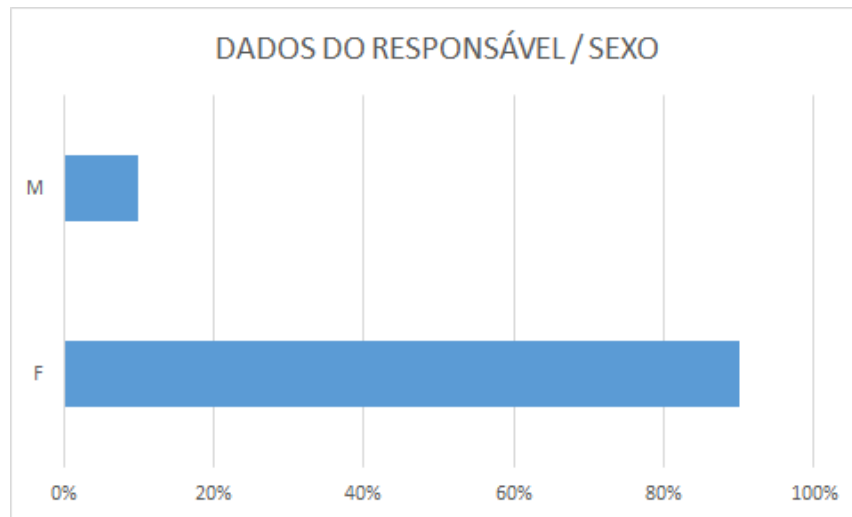
Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número XX, XX de 2018.

Gráfico 4: Distribuição por sexo dos 42 responsáveis por pacientes atendidos na área odontológica do HCB que responderam os questionários.



Fonte: Questionários HCB/2015

No que se refere aos dados dos responsáveis que responderam ao questionário apresentado, a idade média dos entrevistados foi de 35,68 anos. (Gráfico 5)

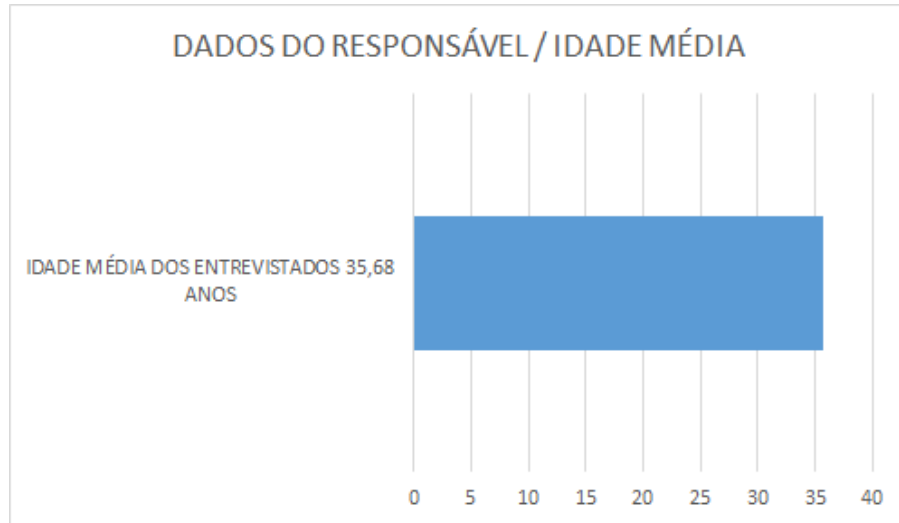
Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número XX, XX de 2018.

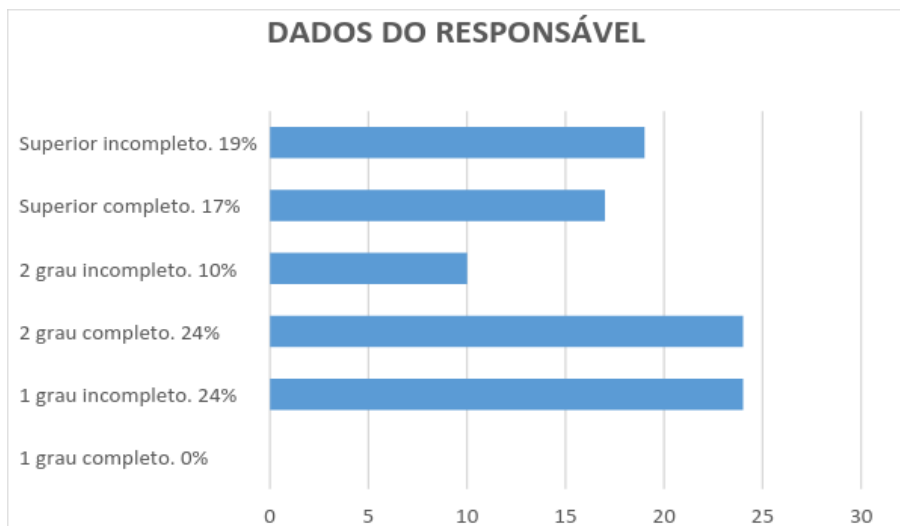
Gráfico 5: Distribuição por idade média dos 42 responsáveis pelos pacientes atendidos na área odontológica do HCB que responderam ao questionário.



Fonte: Questionários HCB/2015

Ainda segundo os dados dos responsáveis, a média escolar foi bem variável, indo desde primeiro grau incompleto (24%) até o ensino superior completo concluído (17%). Isso reflete a diversidade cultural e social dos pacientes que são atendidos neste Hospital, bem como a pluralidade do acesso ao atendimento. (Gráfico 6).

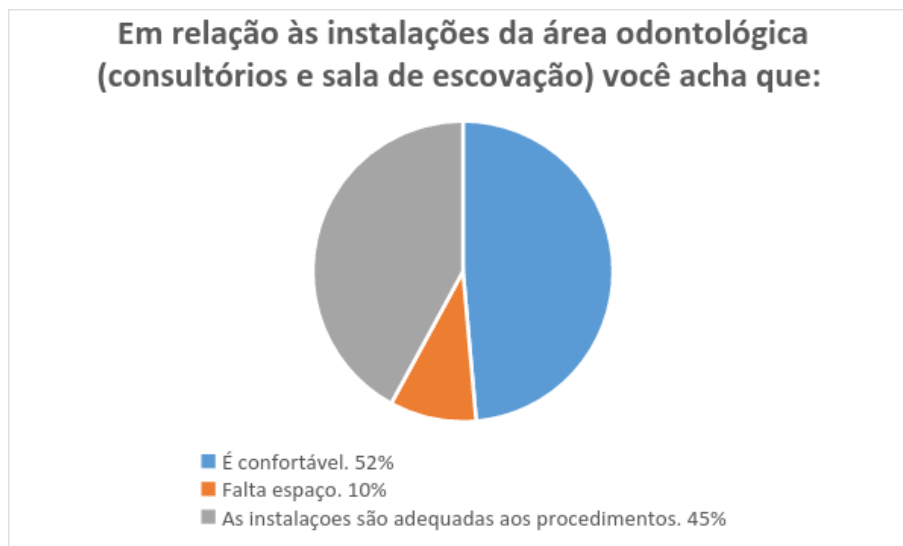
Gráfico 6: Distribuição da média escolar dos 42 responsáveis pelos pacientes atendidos na área odontológica do HCB que responderam ao questionário.



Fonte: Questionários HCB/2015

Em relação às instalações apresentadas para o atendimento, 52% dos 42 responsáveis entrevistados acham confortável e 45% deles acreditam que as instalações são adequadas aos procedimentos. Apenas 10% dos pesquisados acharam que falta espaço. (Gráfico 7)

Gráfico 7: Distribuição da satisfação dos 42 responsáveis pelos pacientes que responderam os questionários, com as instalações da área odontológica do HCB.

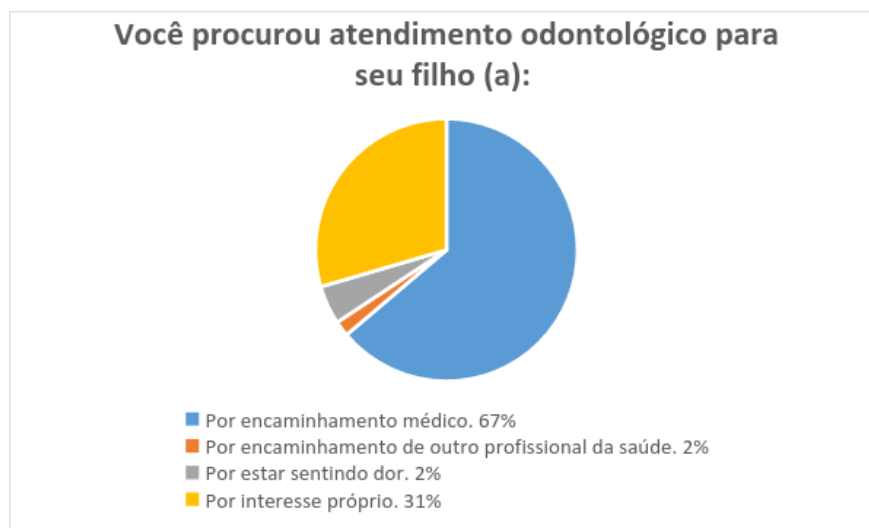


Fonte: Questionários HCB/2015

Em relação à procura pelo atendimento odontológico no Hospital da Criança de Brasília, 67% dos pacientes que chegaram à área odontológica vieram por encaminhamento do médico, seguido de interesse próprio (31%), alguns vieram por sentir dor (2%) e houve, ainda, encaminhamento por outro profissional de saúde (2%). Vale lembrar que o atendimento odontológico no HCB recebe os pacientes internos ou em tratamento no HCB e ainda a demanda externa da rede de saúde do Governo do Distrito Federal (GDF), para atendimento infantil. (Gráfico 8)

“Para o paciente em regime de convalescença ou tratamento, a assistência odontológica em ambiente hospitalar é favorecida por contar com maiores recursos diante de situações de urgência e emergência, além do trabalho, quando em equipe, proporcionarem melhores condições de saúde ao paciente” (GODOI et al, 2009, p. 105).

Gráfico 8: Distribuição da procura por atendimento odontológico pelos pacientes do HCB.

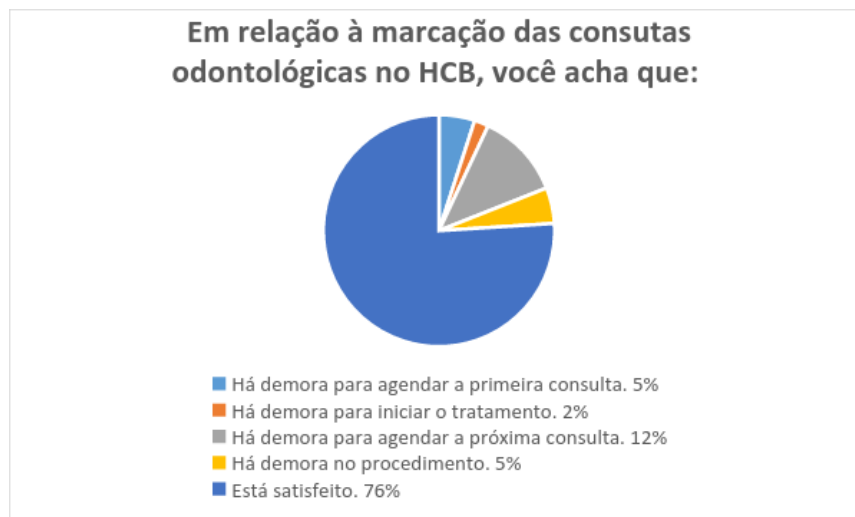


Fonte: Questionários HCB/2015

No que se refere à marcação das consultas odontológicas no HCB, 76% dos entrevistados encontram-se satisfeitos, embora alguns relatem demora para o agendamento da consulta seguinte. (Gráfico 9)

Resultados positivos também foram apresentados na pesquisa de Coelho (2008): 64% dos entrevistados se disseram muito satisfeitos com o tratamento odontológico realizado e 76% está satisfeito com a marcação das consultas odontológicas. Isso coincidiu com a pesquisa aqui realizada, em relação à satisfação do paciente.

Gráfico 9: Distribuição do tempo para a marcação das consultas odontológicas, segundo os responsáveis pelos pacientes atendidos na odontologia do HCB.

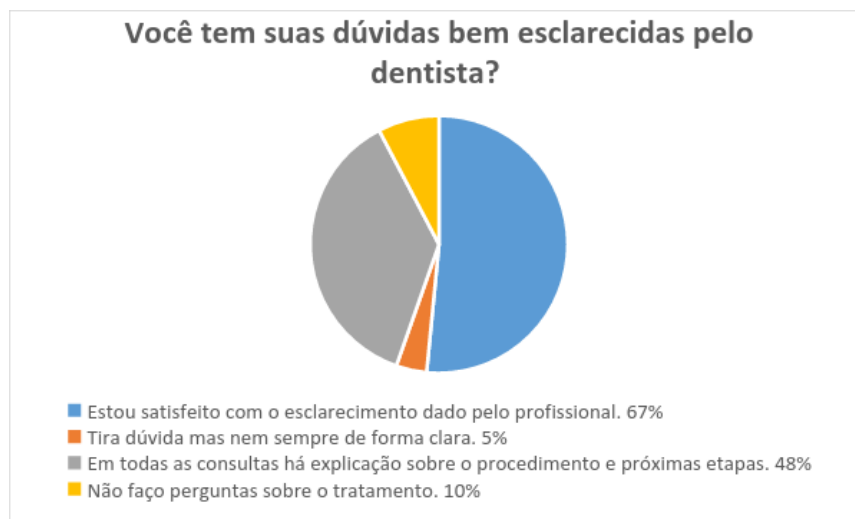


Fonte: Questionários HCB/2015

Para o esclarecimento das dúvidas com o dentista que realiza o atendimento, 67% dos entrevistados relata estar satisfeito com os esclarecimentos fornecidos pelo profissional e 48% afirmam ter explicações sobre o procedimento e as próximas etapas. Dos pesquisados, 10% não faz perguntas sobre o tratamento e 5% afirmam que os profissionais tiram dúvida nem sempre de forma clara (Gráfico 10).

Conforme descrito por outro autor, pôde-se identificar também no HCB: “O Acesso e o acolhimento são elementos essenciais para a avaliação da qualidade dos serviços de saúde, pois contribuem para a procura pelo usuário. A conjugação de fatores facilitadores do acesso e/ou acolhimento propiciam a satisfação do usuário com o atendimento” (GOVEIA, 2009, p.33).

Gráfico 10: Distribuição da satisfação dos responsáveis pelos pacientes atendidos na odontologia do HCB, no que se refere ao esclarecimento de suas dúvidas durante a consulta.

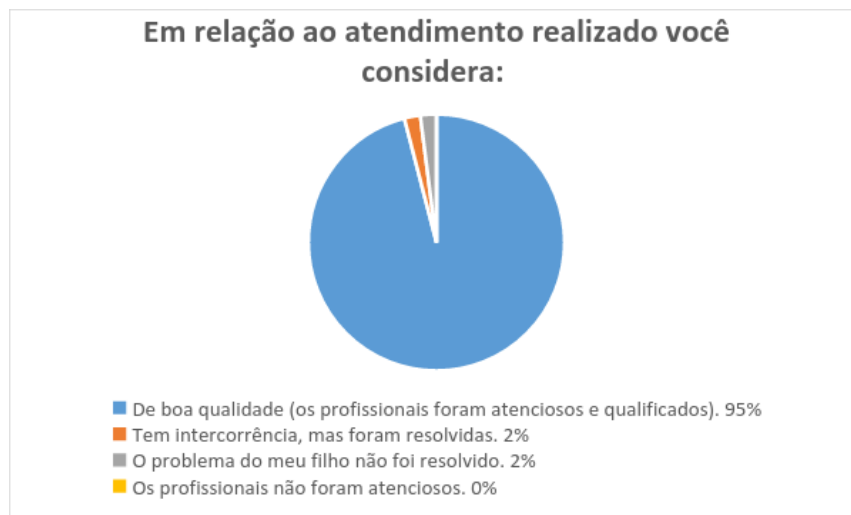


Fonte: Questionários HCB/2015

Nesta pesquisa 95% dos entrevistados - a grande maioria - considerou de boa qualidade o atendimento realizado, com profissionais atenciosos e qualificados (Gráfico 11). Isso coincide com resultados apresentados por Lima et al. (2011) “considerando o nível de satisfação do usuário, a avaliação da qualidade de assistência à saúde deve aferir o ajuste do serviço à demanda e ser capaz de detectar em que medida esse serviço atende às expectativas do paciente. Esta avaliação é considerada imprescindível para orientar gestores quanto às ações de saúde desenvolvidas”.

Segundo Gouveia (2009), a relação entre o usuário e os profissionais, a infraestrutura material dos serviços fornecidos e a representação dos pacientes sobre o processo saúde-doença influenciam no cuidado ao usuário e interferem na percepção subjetiva que o mesmo tem deste cuidado.

Gráfico 11: Distribuição do grau de satisfação com o atendimento realizado pela equipe odontológica, segundo os responsáveis pelos pacientes atendidos nesta área, no HCB.

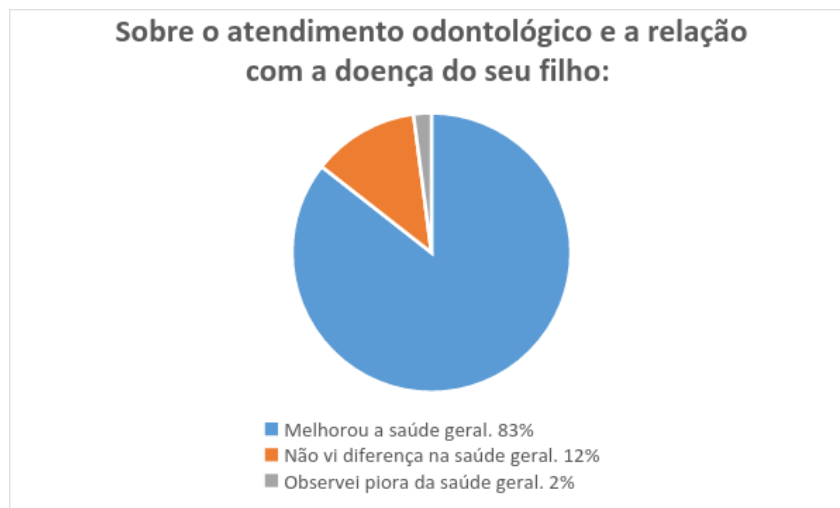


Fonte: Questionários HCB/2015

No que diz respeito ao atendimento odontológico e a relação com a doença de seu filho, 83% dos entrevistados consideraram que melhorou o estado de saúde geral, para 12% não houve diferença e 2% consideraram que houve uma piora (Gráfico 12).

Resultados positivos também foram observados na pesquisa de Mattevi et al. (2011, p.4232): “Na concepção dos acompanhantes, a satisfação vai além da assistência à saúde bucal da criança, mostrando que pensam no bem-estar comum, traduzida na universalidade da atenção à saúde.”

Gráfico 12: Distribuição da evolução do quadro de saúde geral do paciente atendido na área odontológica do HCB, segundo resposta dos entrevistados.



Fonte: Questionários HCB/2015

Segundo ROSSO et al. (2015): "Atualmente, os recursos terapêuticos para o tratamento oncológico na infância estão sendo promissores, indicando que 70% das crianças acometidas por câncer podem ser curadas, quando diagnosticadas precocemente e tratadas de modo adequado em centros especializados."

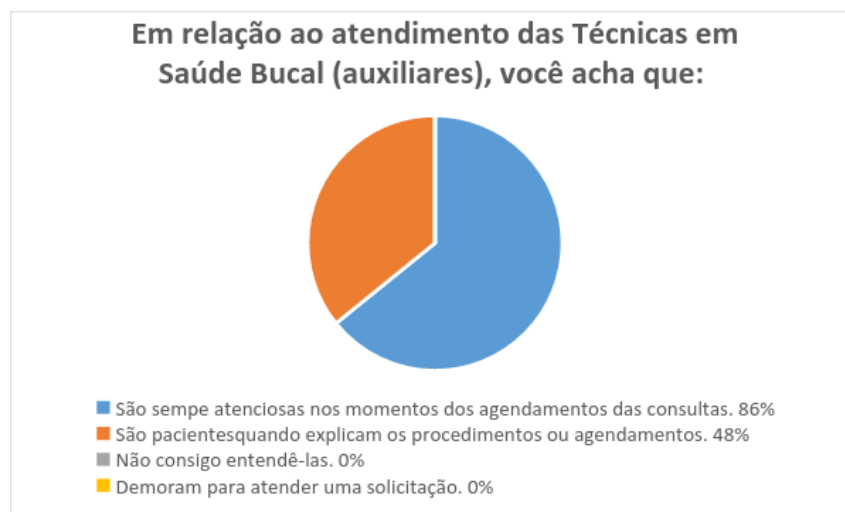
A Odontologia desempenha um papel fundamental nas diferentes fases terapêuticas contra o câncer. Para crianças portadoras de neoplasias, recomenda-se que sejam examinadas pelo Cirurgião-Dentista logo que recebam o diagnóstico da doença, para que o tratamento odontológico seja feito antes de se iniciar a terapia antineoplásica, o que confirma a importância desse profissional como integrante de uma equipe interdisciplinar no tratamento do câncer (ROSSO et al, 2015).

A qualidade de vida é possível de melhorar tanto durante quanto após as terapias antineoplásicas. Consideramos essencial a inserção do Cirurgião-Dentista como parte integrante de uma equipe multidisciplinar no atendimento de pacientes em tratamentos antineoplásicos, uma vez que a sua efetiva atuação na prevenção de doenças da cavidade oral é uma valiosa contribuição ao bem-estar desses pacientes (ROSSO et al., 2015).

Em relação ao atendimento das Técnicas em Saúde Bucal (TSBs), a pesquisa mostrou que estas se apresentam atenciosas no momento da marcação das consultas para 86% dos pesquisados

e para 48% elas são pacientes quando explicam os procedimentos ou agendamentos (Gráfico 13). No estudo de LIMA et al (2011), todos os entrevistados estavam satisfeitos com o atendimento das Técnicas em Saúde Bucal (auxiliares).

Gráfico 13: Distribuição do grau de satisfação, com relação ao atendimento das Técnicas em Saúde Bucal, segundo os responsáveis pelos pacientes atendidos na área odontológica do HCB.



Fonte: Questionários HCB/2015

Em relação ao cirurgião dentista no dia da consulta, 79% dos entrevistados avaliaram que ele orienta quanto ao procedimento do dia da consulta; 69% também afirmam que o dentista orienta quanto aos cuidados necessários em casa e para 62% é atencioso e paciente. (Gráfico 14)

Gráfico 14: Distribuição do tipo de orientação dado pelo cirurgião dentista no dia da consulta, segundo os responsáveis pelos pacientes atendidos na área odontológica do HCB.



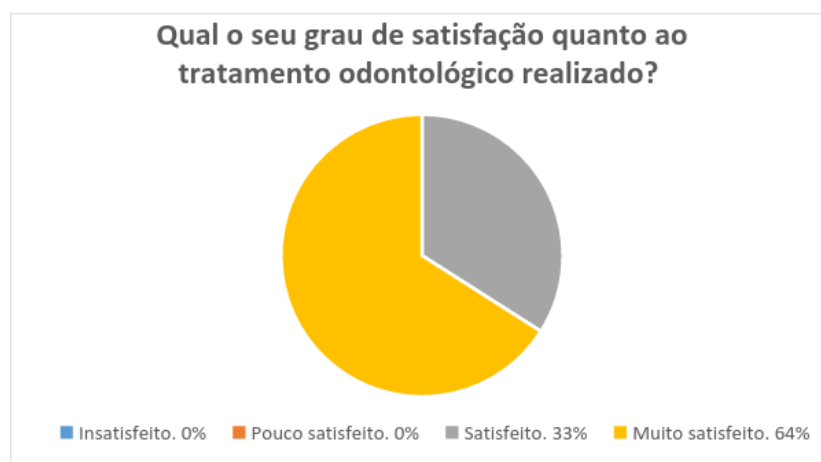
Fonte: Questionários HCB/2015

Finalmente, quanto ao grau de satisfação ao tratamento odontológico realizado, a maioria encontra-se muito satisfeito (64%) ou satisfeito (33%), totalizando 100% dos entrevistados (Gráfico 15). Este resultado coincide com a pesquisa de Gonçalves et al., 2011: “Buscar satisfazer as necessidades dos usuários de serviços de saúde consiste em uma forma de medir a qualidade da atenção oferecida pelos profissionais desse setor, ainda que a qualidade da assistência continue sendo uma grande preocupação na saúde” GONÇALVES et al (2011, p.48). E ainda: “A satisfação desses indivíduos é essencial e importante para a obtenção da qualidade da atenção, pois irá revelar ao profissional informações a respeito dos valores e expectativas dos pacientes, que esperam do serviço a qualidade desejada. A satisfação de cada usuário sobre os serviços de saúde é uma forma de avaliação necessária para que os profissionais compreendam suas necessidades quanto aos serviços prestados, considerando suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho” GONÇALVES et al (2011, p.54).

Resultados encontrados nesta pesquisa corroboram com Gouveia, 2009: “Para Weiss, que fez uma extensa revisão sobre a satisfação dos pacientes, as características dos profissionais de saúde que prestam o atendimento, são fundamentais na determinação da satisfação dos usuários. Para Trad et al., os usuários do Programa de Saúde da Família expressam um alto grau de satisfação em relação à dimensão relacional, em todos os seus atributos: respeito, consideração, escuta,

compreensão, acolhida e gentileza por parte dos profissionais da equipe; portanto, em relação à qualidade dos profissionais de saúde. ”

Gráfico 15: Distribuição da satisfação em relação ao tratamento odontológico realizado, segundo os 42 responsáveis pelos pacientes atendidos na odontologia do HCB.



Fonte: Questionários HCB/2015

Embora os resultados tenham sido positivos em relação ao estudo realizado, devemos debater com demais pesquisas. Segundo GOVEIA (2009), no Brasil, 58% da população está insatisfeita com o funcionamento da assistência de saúde e o acesso e qualidade dos serviços foram os indicadores mais mal avaliados. BORDIN (2014) afirma que, em seu estudo sobre avaliação do serviço odontológico, verificou-se satisfação com o serviço público odontológico, diferente do que é encontrado na literatura, evidenciando que as características sócio demográficas influenciam nos estudos.

De modo geral os usuários do presente estudo mostraram-se satisfeitos com os serviços de saúde bucal prestados pelos órgãos públicos do município investigado. O alto índice global de satisfação encontrado (0,80) coaduna com diversos estudos, de mesmo caráter, desenvolvidos em diferentes países. No entanto, o indicativo de avaliação positiva encontrado no presente estudo deve ser visto com atenção, frente ao conformismo exposto por usuários de saúde brasileiros, com excessiva valorização da fase de acesso ao serviço, ao equívoco no reconhecimento do serviço de saúde como um favor e não como um direito; e ainda, ao baixo teor crítico de pessoas socialmente

Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número XX, XX de 2018.

menos favorecidas, os quais podem levar a uma falsa alta qualidade dos serviços de saúde investigados (BORDIN, 2014).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Preconizando as diretrizes do SUS – universalidade, integralidade, participação social, descentralização e equidade - e utilizando como ferramentas um tratamento integrado multidisciplinar (área médica e demais áreas da saúde), o tratamento realizado pelo Hospital da Criança José de Alencar de Brasília – HCB é individualizado, de acordo com a patologia da criança, num ambiente adequado, bem estruturado, com profissionais gabaritados e atenciosos aos seus pacientes.

As ferramentas observadas nesta pesquisa, por meio dos questionários respondidos pelos 42 responsáveis por pacientes atendidos na área odontológica do HCB e já analisadas na revisão bibliográfica do tema, demonstraram que as estratégias adotadas neste hospital são adequadas ao bom funcionamento do sistema e que o modelo de gestão é positivo e satisfatório aos seus usuários.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados, mostrando que as ferramentas de gestão adotadas permitem um bom intercâmbio: profissionais, pacientes e patologia. Corroborando com o levantamento bibliográfico e no campo de pesquisa, como observado na análise dos questionários coletados, este hospital oferece um tratamento adequado, ambiente confortável e atendimento atencioso, sendo possível detectar um modelo positivo de gestão para seus usuários, primado pela excelência no atendimento.

Os dados apresentados na presente pesquisa proposta no HCB poderão servir para futuros estudos e pesquisas assim como serem utilizados e replicados por outros gestores para a melhoria e aprimoramento do sistema de gestão em saúde pública e privada.

Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número XX, XX de 2018.

REFERÊNCIAS

BORDIN, Danielle. Qualidade do serviço público odontológico no Brasil: a percepção de usuários e profissionais da saúde. 2014. 88 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Odontologia de Araçatuba, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/124035>>. Acesso em: 22 de out. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. O SUS de A Z: garantindo saúde nos municípios / Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Secretarias. Municipais de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

CAVALCANTI, Yuri Wanderley; PADILHA, Wilton Wilney Nascimento. Qualificação de processos de gestão e atenção no município de Caaporã, PB: relatos de tutoria de educação permanente em saúde. Saúde debate, Rio de Janeiro, v. 38, n. 100, p. 170-180, mar. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042014000100170&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 28 mai. 2016. <http://dx.doi.org/10.5935/0103-104.20140009>.

COELHO, Celso D. A gestão em saúde e as ferramentas gerenciais: a experiência com o SISPLAN do Instituto Nacional do Câncer. Health management and managerial tools: the SISPLAN experience at the Brazilian National Cancer Institute. *Rio de Janeiro; s.n; 2008. 287 p. ilus, tab.* Tese em Português | LILACS | ID: lil-497991 Apresentada a Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Medicina Social para obtenção do grau de Doutor. Orientador: Kornis, George Edward Machado. Disponível em: <<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-497991>>. Acesso em: 15 de out. 2016.

Fisioterapia em Movimento. ONLINEnOn-line version ISSN 1980-5918 Fisioter. Mov. (Impr.) vol.24 no.1 Curitiba Jan./Mar. 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-51502011000100006> version=html>. Acesso em: 15 de jun. 2016.

GODOI, Ana Paula T. de; Francesco, Andressa R. de; DUARTE, Adriana; KEMP, Aristília Pricila T.; Silva LOVATO, Cláudia Helena S. Odontologia hospitalar no Brasil: uma visão geral. Hospital odontology in Brazil: a general vision. *Rev. odontol. UNESP (Online); 38(2)mar.-abr. 2009.* . Artigo em

Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número XX, XX de 2018.

Português | LILACS-Express | ID: lil-621797. Disponível em: <<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-621797>>. Acesso em 15 de outubro de 2016.

GONÇALVES, Juscelino R. I.; VERAS, Felipe E. L. II; MATOS, Adriana C. de M. M. III; LIMA, Isnammya S. A. L. IV. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-51502011000100006&lang=pt>. Acesso em: 19 de out. 2016.

GOUVEIA, Giselle C. Avaliação da satisfação dos usuários com o sistema de saúde brasileiro. 2009. Disponível em: <<http://www.cpqam.fiocruz.br/bibpdf/2009gouveia-gc.pdf>>. Acesso em: 29 de out. 2016.

HOSPITAL DA CRIANÇA JOSÉ DE ALENCAR. Site, Disponível em: <<http://www.hcb.org.br>>. Acesso em: 20 de mai. 2016.

JUNQUEIRA, Luciano A. P. Novas formas de gestão em saúde: descentralização e intersetorialidade. Saúde e Sociedade 6(2): 31-46, 1997.

LIMA, Ana Carolina S. 1; CABRAL, Etenildo D. 2; VASCONCELOS, Marcia Maria V. B. 1. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. Disponível em: <<file:///C:/Users/Cynthia/Downloads/Satisfaçãodosusuários.Pdf>>. Acesso em 15 de out. 2016.

MATTEVI, Gianina S. 1; FIGUEIREDO, Daniela de R. 2; PATRÍCIO, Zuleica Maria. 3; RATH, Inês Beatriz da S. 4. A Participação do Cirurgião-Dentista em Equipe de Saúde Multidisciplinar na Atenção à Saúde da Criança no Contexto Hospitalar. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csc/v16n10/a28v16n10.pdf>>. Acesso em 17 de out. 2016.

MATUS, C. Política, planejamento e governo. Tomo I. Brasília: IPEA; 1996.

PAIM, Jairnilson S. e TEIXEIRA, Carmen F. Política, planejamento e gestão: balanço do estado da arte. Revista Saúde Pública 2006; 40 (N Esp): 73-8.

Artigo de Revisão

Hegemonia – Revista Eletrônica do Programa de Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência/Ciência Política do Centro Universitário Unieuro

ISSN: 1809-1261

UNIEURO, Brasília, número XX, XX de 2018.

RIVERA, Francisco J. U. Planejamento e gestão em saúde: flexibilidade metodológica e agir comunicativo. *Ciência e saúde coletiva*, 4(2): 355-365, 1999.

ROSSO, Maria L. P.; NEVES, Mariana D.; ARAÚJO, Paula F.; CERETA, Luciane B.; SIMOES, Priscyla W.; SÔNEGO, Fernanda G. F.; PIRES, Patricia D. S. Análise da condição bucal de pacientes pediátricos e adolescentes portadores de neoplasias na instituição Casa Guido na cidade de Criciúma (SC). Analysis of oral health of pediatric and teenagers patients with neoplasms in Guido Home Institution in the city of Criciúma (SC). Disponível em: <http://arquivos.cruzeirosuleducacional.edu.br/principal/old/revista_odontologia/pdf/setembro-dezembro2015/Odonto_03_2015_210-219.pdf>. Acesso em 17 de out. 2016.

TAJRA, Fábio S. et al. Análise da produção em auditoria e saúde pública a partir da base de dados da Biblioteca Virtual da Saúde. *Saúde debate*, Rio de Janeiro, v. 38, n. 100, p. 157-169, mar. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042014000100157&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 28 mai. 2016. <http://dx.doi.org/10.5935/0103-104.20140017>.

TANCRESI, F. B. et al. Planejamento em saúde. Faculdade de Saúde Pública p. 61. São Paulo; 2002.

TEIXEIRA, Michelle C. B. A dimensão que cuida do trabalho de equipe em saúde e sua contribuição para a odontologia. *Ciência e Saúde coletiva*, 11(1): 45-51, 2006.

TINOCO, A. da F. et al. Planejamento e administração de saúde. Brasília, 1984.

VIEIRA, F. S. Avanços e desafios do planejamento no Sistema Único de Saúde. *Ciênc. Saúde coletiva* vol. 14 supl.1. Rio de Janeiro; set/out. 2009.