

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA PRESTADA AOS IDOSOS ADMITIDOS EM UM PRONTO ATENDIMENTO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA – PB

Charlene Glaucia Nunes de Almeida ¹
Rayssa Sobreira Camurça ²
Lorena Torres Andrade da Nóbrega ³
Luana Diniz Campos ⁴
Januária de Medeiros Silva ⁵

INTRODUÇÃO

Estudos demográficos mostram um crescimento da população idosa no Brasil, projeções para o ano de 2025 apontam que o país deverá possuir a sexta maior população idosa do mundo, com cerca de 32 milhões de pessoas com idade acima de 60 anos o que representa um aumento da perspectiva de vida em níveis mundiais (Carvalho, 1994). Entretanto, observa-se, que a política Nacional de Saúde do idoso (PNSI) e o Estatuto do idoso, se apresentam ainda com déficit, não se mostrando plenamente efetivos.

A pessoa idosa é mais vulnerável a ser acometida por complicações crônicas, que interfere de forma significativa na qualidade de vida do idoso e na dinâmica familiar, tornando a necessidade em saúde mais importante. Diante deste aspecto, o envolvimento com a temática ocorreu através da nossa observação da grande demanda de idosos que procuram o serviço de Pronto Atendimento, além da avaliação de como ocorre este atendimento.

Sendo assim, o estudo teve como objetivo avaliar a qualidade da assistência prestada aos idosos em pronto atendimento, realizado no Instituto hospitalar General Edson Ramalho (IHGER), no município de João Pessoa-PB, no período compreendido de março a Junho de 2018. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva, com abordagem quanti-qualitativa, composta por 20 idosos. O instrumento utilizado foi um formulário de entrevista estruturado.

Como resultados, observamos que 30% são do sexo masculino e 70% do sexo feminino. Com relação à questão do acolhimento, 90% relataram que não se sentem bem acolhidos e 10% afirmaram que são. Sobre a assistência aos idosos nas suas necessidades, observou-se que apenas 15% afirmaram ser atendidos dentro das suas necessidades, 35%

¹ Graduanda do Curso de Medicina da Faculdade de Ciências Médicas-FCMPB charleneglaucia@hotmail.com

² Graduanda do Curso de Medicina da Faculdade de Ciências Médicas-FCMPB rayssacamurca@outlook.com

³ Graduanda do Curso de Medicina da Faculdade de Medicina Nova Esperança-FAMENE lorennanobrega@gmail.com

⁴ Graduanda do Curso de Medicina da Faculdade de Ciências Médicas-FCMPB luanadcfisio@gmail.com

⁵ Professora orientadora: titulação, Faculdade Ciências - UF, januaria2002@gmail.com

relatam que só detêm atenção do profissional quando esse vem administrar alguma medicação e 50% relataram que acionam ajuda, porém não a recebem em tempo hábil. A respeito das informações fornecidas aos idosos e familiares quanto ao seu quadro, 30% afirmaram que tomam ciência do seu caso e 70% relataram que não recebem nenhuma orientação. Em relação ao sentimento experimentado diante da espera no atendimento e quando permanecem em observação no pronto atendimento, 30% se sentem angustiados e inquietos; 60% referem sensação de isolamento e abandono; e 10% relataram que sentem que sua vida se encerrará naquele local.

A partir dos resultados obtidos, conclui-se que é necessário estabelecer ações estratégicas, como também aprimorar as orientações por intermédio da educação em saúde, visando uma melhor assistência, principalmente a população idosa, objetivando uma reflexão da organização e atendimento prestado nos serviços de saúde.

METODOLOGIA (OU MATERIAIS E MÉTODOS)

Trata-se de uma pesquisa exploratório-descritivo, com abordagem quanti-qualitativa. A pesquisa foi realizada em uma Instituição Hospitalar (IHGER) Instituto Hospitalar General Edson Ramalho, na cidade de João Pessoa – PB. A população desta pesquisa foi composta por 20 idosos usuários deste serviço, e que estavam em condições físicas e psicológicas de responder o formulário e que aceitaram participar livremente do estudo mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um formulário de entrevista estruturado em duas partes: dados para caracterização sócia demográfica da amostra e questões norteadoras. A coleta de dados foi formalizada através do encaminhamento de ofício para a instituição, local da pesquisa, comunicando a pretensão da mesma. O material coletado foi selecionado e analisado com base no enfoque do método quantitativo a partir de dados primários coletados de informações contidas no instrumento de coleta. Posteriormente, os dados foram agrupados através de software estatísticos, para posterior apresentação em gráficos e tabelas, servindo assim para discussão dos resultados a luz da literatura pertinente ao tema. Vale ressaltar que essa pesquisa respeitou os aspectos éticos, com relação ao desenvolvimento da investigação que foi norteadora a partir de diretrizes e normas regulamentadas da pesquisa envolvendo seres humanos estabelecidos na Resolução 196/96 CNS/MS, em vigor no país (BRASIL, 1996).

DESENVOLVIMENTO

Apesar dos avanços alcançados com o surgimento do SUS, a política da saúde vem sofrendo impactos negativos nos últimos anos, na realidade este é um processo inacabado, cujo ainda requer transformações para a melhoria dos serviços.

No caso particular do idoso, a dinâmica que reforça o mecanismo de exclusão deste se realiza, através dos chamados "Mitos da velhice", conforme estudo apresentado pela OPAS/OMS (1999), os quais procuram apresentar as limitações consequentes da senilidade como fatores impeditivos dos idosos participarem efetivamente do mercado de trabalho e do processo produtivo. No Brasil a responsabilidade pelo desenvolvimento social é competência de todas as esferas de governo bem como da própria sociedade, responsabilidade esta constante na Constituição Federal, promulgada em outubro de 1988, e desdobrada em leis complementares e ordinárias.

O crescimento da expectativa de sobrevida do brasileiro traz consigo sérias consequências no que se refere à formulação e financiamento das políticas sociais no Brasil, particularmente as relativas às questões da seguridade social e da saúde. A questão da saúde é tão ou mais importante, na medida em que a performance desta área implica numa alteração da quantidade de mão de obra disponível para a produção de bens e serviços. Outro aspecto relevante em relação às políticas públicas de saúde e ao aumento da expectativa de vida da população é que os gastos com saúde per capita tornam-se cada vez maiores com o passar do tempo.

Além da questão do aumento progressivo dos gastos com o tratamento de saúde das pessoas da "terceira idade", emerge o debate sobre as instituições responsáveis pelo atendimento a esta população, bem como a formação de recursos humanos específicos para este segmento social.

Contudo, pretendemos analisar como o sistema de saúde vem tratando a camada de idosos que dele se utiliza, uma vez que essa é uma demanda cada vez mais crescente em nosso meio, necessitando cada vez mais dos serviços de saúde, afinal de contas o idoso pela sua própria fisiologia é mais fragilizado e susceptível as doenças de um modo geral. É nesta direção que indagamos à assistência prestada aos idosos nos serviços de saúde. Será que os direitos dos idosos são cumpridos nos serviços de saúde? Esse público se sente bem acolhido pelos profissionais?

Com o envelhecimento, acontece um fenômeno que se torna um vínculo vicioso, pois, à medida que a idade aumenta, o indivíduo torna-se menos ativo, suas capacidades físicas diminuem, começa a aparecer o sentimento da velhice, o qual, por sua vez, pode causar depressão, estresse e levar a uma diminuição da atividade física (FERNANDES, 2006).

O aumento relevante desse segmento no Brasil passa a dar lugar a uma nova realidade e traz uma consciência de que a velhice existe e é uma expressão da questão social que pede uma melhor atenção do estado e da sociedade civil. Nesse contexto foram sendo criados mecanismos de suporte aos direitos da pessoa idosa, estando inserida na política nacional do idoso.

Na presente pesquisa foram analisados e discutidos os dados obtidos a partir dos relatos dos idosos institucionalizados, que são apresentados em duas etapas: a primeira constando da caracterização sócio demográfica, em seguida as questões norteadoras relacionadas à qualidade da assistência prestada aos idosos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como resultados, observamos que 30% são do sexo masculino e 70% do sexo feminino. A predominância do sexo feminino encontrado nesta pesquisa é análoga ao que a literatura expõe (REHEM; CIOSAK; EGRY, 2016). Tal episódio pode ser justificado pela característica cultural que a mulher carrega, pelos laços maternos, sendo vista como símbolo de cuidado.

Com relação à questão do acolhimento, 90% relataram que não se sentem bem acolhidos e 10% afirmaram que são. De acordo com Teixeira, 2008, a temática do acolhimento nos serviços de saúde vem ganhando importância crescente no campo médico-sanitário e, sobretudo, vem requalificando a discussão a respeito do problema do acesso e da recepção dos usuários nos serviços de saúde.

Pode-se dizer o acolhimento que tem todos os lugares e o papel de tudo receber, tudo interligar, tudo mover por esse espaço. É o elemento que, de certa forma, conecta uma conversa à outra, interconecta os diferentes espaços de conversa. Em qualquer encontro trabalhador-usuário, em qualquer de nossas conversas, não cessamos de “acolher” novas possíveis demandas que, eventualmente, “convidam” o usuário a frequentar outros espaços, a entreter outras conversas.

Sobre a assistência aos idosos nas suas necessidades, observou-se que apenas 15% afirmaram ser atendidos dentro das suas necessidades, 35% relatam que só detêm atenção do profissional quando esse vem administrar alguma medicação e 50% relataram que acionam ajuda, porém não a recebem em tempo hábil. Conforme o art. 4º do Estatuto do idoso, nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos. Complementando o Art.7º aponta que, os Conselhos Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais do idoso, previstos na lei n 8842 de 4 de janeiro de 1994, zelarão pelo cumprimento dos direitos do idoso. Portanto, a inobservância das normas importará em responsabilidade à pessoa física ou jurídica nos termos da lei.

A respeito das informações fornecidas aos idosos e familiares quanto ao seu quadro, 30% afirmaram que tomam ciência do seu caso e 70% relataram que não recebem nenhuma orientação. A grande maioria da população que procura um hospital deseja ser informada sobre suas condições de saúde, incluindo eventuais diagnósticos de doenças graves. Mesmo em casos de leigos, é um direito do paciente ou de um responsável da família, receber informações acerca do quadro do paciente. Porém essas informações devem ser cautelosamente exteriorizadas, uma vez que, vários são os problemas que podem ocorrer a partir de uma má orientação. O mal-entendido entre o médico e o paciente pode ser decorrente de expectativas equivocadas que cada um pode ter médicos e pacientes sempre têm abordado as questões de saúde de maneiras diferentes.

Em relação ao sentimento experimentado diante da espera no atendimento e quando permanecem em observação no pronto atendimento, 30% se sentem angustiados e inquietos; 60% referem sensação de isolamento e abandono; e 10% relataram que sentem que sua vida se encerrará naquele local.

A realidade da saúde pública voltada para este segmento populacional é decerto preocupante, posto que na Paraíba, a rede estadual de saúde não oferece nenhum serviço especializado de média e alta complexidade, como também não existem números de leitos para internação suficiente e reservado para esse tipo de usuário.

Contudo, na análise dos dados, comprovou-se que uma das maiores angústias dos idosos decorre da falta da atenção, do simples cuidar, bem como da espera que os mesmos enfrentam nos serviços de saúde. Segue alguns fragmentos de fala de alguns idosos:

-[...] “ Aqui não há uma preocupação com o idoso, parece que trabalham sempre de mau humor. (Entrevista nº 06,70 anos).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos, conclui-se que é necessário estabelecer ações estratégicas, como também aprimorar as orientações por intermédio da educação em saúde, visando uma melhor assistência, principalmente a população idosa, objetivando uma reflexão da organização e atendimento prestado nos serviços de saúde.

É importante considerar que ainda há necessidade de outras pesquisas que retratem a avaliação da qualidade da assistência prestada aos idosos em pronto atendimento, possibilitando estabelecer ações estratégicas, visando atender à demanda como também aprimorar as orientações por intermédio da educação em saúde, a fim de aprimorar a assistência em saúde, principalmente para a população idosa.

Palavras-chave: Envelhecimento. Serviços de Saúde para Idosos. Assistência ambulatorial.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde, **Resolução 196, de 10 de outubro de 1996** – Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos. Brasília, 1996.
- BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil**. Texto promulgado em 05 de outubro de 1988. Brasília, DF, 1988.
- BRASIL. Ministério da educação. **LDB Lei nº. 9394/96**. Brasília, 1996.
- BRAVO, Maria Inês Souza. Serviço Social e reforma sanitária: lutas sociais e práticas profissionais – 2º Ed.- São Paulo, Cortez, 2007.
- FREITAS, E. V. *et al.* **Tratado de geriatria e gerontologia**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2016.
- NOGUEIRA, C. R. Para Refleti. **Revista Missão jovem**. Disponível em: www.pime.org.br/missaojovem. Acessado em 30 mar. 2019.
- PINTO, A. L. F. Memória: um desafio à autonomia do idoso. **Fam. Saúde desenvolvimento**. Curitiba, 1999. Disponível em: <http://calvados.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/refased/article/wiewPDFInterstitial/4874/3724>. Acessado em 30 mar. 2019.
- Rehem TCMSB, Ciosak SI, Egry EY. Internações por condições sensíveis à atenção primária no hospital geral de uma microrregião de saúde do município de São Paulo, Brasil. **Texto Contexto Enfermagem**. 2012[citado em 2016 jan. 16];21(3):535-42. Disponível em: <http://pesquisa.bvs.br/aps/resource/pt/lil-650731>. Acessado em 30 mar. 2019.