



RELATÓRIO DE ESTÁGIO

CENTRO DE SAÚDE

Tainara Lopes Nascimento
Eliseu Vieira Machado Júnior

Introdução

Caracterização da organização e seu ambiente

O Centro de Saúde é um órgão público, que atua no município de Terezópolis, com a finalidade de trazer para a população atendimento gratuito e fazer o acompanhamento e o desenvolvimento humano dos pacientes com consultas agendadas e em caso de emergência.

Além do Centro de Saúde, existe uma outra unidade no município que é o Centro de Especialidades Médicas Municipal (CEMM), onde são realizados outros tipos de atendimento, como: ginecologista, fisioterapia, fonoaudióloga, pediatra, psicóloga, psiquiatra, ortopedista, nutricionista e dermatologia.

Os atendimentos realizados por estas unidades, são para as pessoas que reside no município e que possui o cartão do SUS. Este cartão foi criado pelo governo para facilitar e controlar os procedimentos médicos, marcação de consultas e exames, pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Organograma da empresa





A Secretaria Municipal de Saúde tem como atribuições planejar, desenvolver, orientar, coordenar e executar a política de saúde do município, compreendendo tanto o cuidado ambulatorial quanto o hospitalar; é de sua responsabilidade também planejar, desenvolver e executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica afetas à sua competência.

Elaboração do Problema

Com todo esse processo de atendimento nas unidades de saúde, os maiores problemas enfrentados é o atendimento e a infraestrutura.

A demora para uma consulta médica as vezes é de horas, a falta de uma maternidade e de um centro cirúrgico no município é de necessidade para um atendimento de qualidade. A falta destas unidades traz insegurança para a população, pois com a demora do atendimento o estado de saúde pode agravar-se mais.

Justificativa

A melhor solução para esses problemas, é aumentar o número médicos nas unidades, pois reduz o tempo de espera, e as pessoas seriam atendidas com mais rapidez. A instalação de uma maternidade e um centro cirúrgico no município, facilitaria a vida das pessoas, pois as poupariam de ter que procurar atendimento em outra cidade e teriam um atendimento rápido e

eficiente. E não são todas as pessoas que tem condições de procurar atendimento em outra cidade.

Para a população seria gratificante ser atendidas em seu próprio município e também seria uma grande oportunidade de desenvolvimento tecnológico e uma satisfação em poder dar aos pacientes um atendimento com qualidade.

Objetivos

Geral

Analisar o atendimento público na área da saúde e como pode ser melhorado.

Específicos

Os objetivos específicos são:

- Identificar os problemas no Centro de Saúde;
- Qualidade no atendimento;
- Como são prestado os serviços para a população;

Revisão da literatura

Atendimento no setor público

A excelência na prestação de serviços públicos na área da saúde é cobrada pela população, já que esse é um direito de todo cidadão e previsto em lei. Kotler (2006, p. 397) define serviços como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade do nada”.

Os problemas contemporâneos de saúde pública estão a exigir atuação diferenciada dos profissionais que se dispõem a trabalhar nesse campo. Os clientes sempre buscam sua satisfação, e essa necessidade baseia-se em profissionais qualificados, atendimento humanizado. “Satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (resultado) em relação às expectativas da pessoa” (KOTLER, 2006, p. 142).

Segundo Churchill (2003, p. 299), “para proporcionar serviços, a organização precisa adequá-los às necessidades e desejos de clientes específicos e criar valor. E

independentemente de ser chamado de cliente ou usuário, este deve ter suas necessidades atendidas.” Dentro de uma nova visão em atender os clientes, as prestadoras de serviços, públicas ou privadas, tendem a buscar formas diferenciadas de gestão para garantir a eficiência que deseja a população.

A insatisfação da coletividade é cada vez mais evidente no Brasil e a percepção de que é preciso melhorar o desempenho da Gestão Pública. Faz-se então necessário esse quadro de insatisfação, o que visa oferecer serviços com maior qualidade e agilidade. Kotler (2009) enfatiza que para fazer com que o cliente retorne, deve-se visar à satisfação aliada ao bom atendimento. Isto reforça que alcançar a satisfação do cliente tem que ser motivo maior.

Antes da criação do Sistema Único de Saúde (SUS), o Estado brasileiro era omissor com relação à saúde da população. Na realidade o que se pensava era que o próprio indivíduo deveria cuidar da sua saúde. Só havia uma intervenção estatal em casos graves que não pudesse ser resolvidos pelo próprio cidadão ou que representasse um risco de epidemia à população ou a economia.

Com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), em 1988, surgiram inúmeros desafios aos gestores, em nível federal, estadual e municipal, bem como para os trabalhadores que atuam na Rede Pública. Com a descentralização político-administrativa e a universalização do acesso aos serviços de saúde, os gestores assumiram um papel fundamental no planejamento e na execução dos serviços. Como parte de suas atribuições, os gestores devem cumprir e fazer cumprir os princípios e as diretrizes do SUS, com destaque para a resolutividade das ações, a integralidade, a igualdade e a preservação da autonomia das pessoas na assistência à saúde, bem como a garantia de informações e de participação da comunidade na efetivação do SUS. (KLEBA; KRAUSER; VENDRUSCOLO, 2011).

Segundo Chiavenato (1999, p. 678), “qualidade é definida como a capacidade de atender, durante todo o tempo, às necessidades dos clientes.” Na atualidade, os usuários do SUS querem mais que bons serviços, eles querem excelência no atendimento e respostas aos seus anseios.

A prestação dos serviços de saúde inclui um grande número de diferentes tipos de atividades, como consulta com o paciente, prescrição de medicamento, solicitação e interpretação de testes, realização de cirurgia, condução de fisioterapia, monitoração do progresso da doença, e inúmeros outros. As atividades de prestação de serviços de saúde podem estar vinculadas, o que significa que a maneira como uma atividade é realizada afeta os resultados de outras (PORTER e TEISBERG, 2007).

Entende-se, a partir de então, que atendimento ao público é muito mais amplo que simplesmente fornecer documentos ou encaminhar pessoas, é entender o usuário, agir com presteza e segurança nas informações em um ambiente agradável e organizado, a fim de suprir os anseios dos usuários dos serviços. De acordo com Godri (1994, p.59), “atendimento é sinônimo de empatia e atenção”.

Resultados ou análises

A qualidade no atendimento de saúde envolve aspectos muito mais amplos do que a qualidade do atendimento em qualquer outro tipo de organização, qualidade no atendimento de saúde é sinônimo de humanização do atendimento médico.

O SUS é um sistema público, organizado e orientado no sentido do interesse coletivo, e todas as pessoas, independente de raça, crenças, cor, situação de emprego, classe social, local de moradia, a ele têm direito.

O Sistema Único de Saúde tem seus serviços administrados pelos governos federais, estaduais e municipais e por organizações cujo objetivo é garantir a prestação de serviços gratuitos a qualquer cidadão.

Os problemas na saúde pública exige dos profissionais uma atuação diferenciada que se dispõe trabalhar nesse campo. A qualidade dos serviços prestados estão cada vez mais baixa, pois as pessoas não tem o direito de um atendimento digno com qualidade.

Na atualidade, os usuários do SUS querem mais que bons serviços, eles querem excelência no atendimento e respostas aos seus anseios.

A gestão pública precisa empenhar na saúde de forma que as pessoas tenha um atendimento eficaz, trazendo para a população qualidade e cuidados médicos, colocando fim neste descaso que a população sofre, pois a saúde é direito de todos.

Conclusão

A saúde da população não depende somente do SUS, mas também de investimento de recursos, de políticas econômicas e sociais.

Portanto, para um bom atendimento com qualidade, seria a melhoria da gestão pública na área da saúde, trazendo para os usuários eficiência nos serviços prestados.

A área da saúde precisa de uma boa gestão, para planejar, organizar, controlar e implantar serviços estratégicos, trazendo resultados satisfatórios no atendimento.

Referências

CHIAVENATO, Idalberto. Administração nos novos tempos. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHURCHILL, Gilbert A. Criando valor para o cliente. São Paulo: Saraiva, 2003.

GODRI, Daniel. Conquistar e Manter Clientes. 32 ed. Blumenau: Eko, 1994.

KLEBA, Maria Elisabeth; KRAUSER, Ivete Maroso; VENDRUSCOLO, Carine. O planejamento estratégico situacional no ensino da gestão em saúde da família. Texto contexto - enferm. Florianópolis, v. 20, n. 1, mar. 2011.

KOTLER, P. Administração de marketing. 12. ed. São Paulo: Hall, 2006.

_____. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5 ed. São Paulo: 2009.

PORTER, Michael, E. TEISBERG, Elizabeth Olmsted. Repensando a saúde: Estratégias para melhorar a qualidade e reduzir os custos. Tradução de Cristina Bazan. – Porto Alegre: Bookman, 2007.