

Edinéa Martins

## A HOSPITALIDADE NA ÁREA DE SAÚDE PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Orientador: Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada

Defesa: 08.12.2004

### RESUMO

A crítica à Saúde Pública no Município de São Paulo, há alguns anos, vem sendo matéria de discussão com o questionamento da atenção dispensada a uma das áreas mais importantes do bem-estar social: a Saúde Pública. Em 2001, segundo a *Revista Saúde São Paulo, da Secretaria Municipal da Saúde* (jun. 2004), “a radiografia da saúde pública no município de São Paulo não mostrava bons sinais: equipamentos deteriorados, número de funcionários insuficientes e falta de investimentos”. As maiores queixas da população relacionavam-se às filas enormes para a marcação de consultas e exames, tempo de espera e mau atendimento por parte dos atendentes (servidores públicos). Com a descentralização da Saúde, mediante o Plano Diretor do Município de São Paulo, foram criadas as Coordenadorias de Saúde em cada Subprefeitura, as quais têm sob sua responsabilidade a implantação do SUS, com mais efetividade na produção da saúde e controle das ações do processo saúde-doença da região, pretende-se constituir as bases para a melhoria da saúde e qualidade no atendimento aos cidadãos. O presente trabalho expõe os resultados de uma pesquisa exploratória e de um estudo de caso que buscaram aumentar o conhecimento do estágio em que se encontram os mecanismos dessa forma de gestão, bem como saber algo mais da percepção dos usuários sobre o novo sistema de coordenar a saúde pública no Município de São Paulo. O objetivo geral deste estudo foi analisar eventuais mudanças em Hospitalidade nos serviços Públicos da Saúde, oferecidos pela Coordenadoria de Saúde Jaçanã/Tremembé, após a descentralização do Sistema Municipal de Saúde. Tendo como base o estudo de caso realizado na Coordenadoria de Saúde Jaçanã/Tremembé, por intermédio de entrevistas realizadas a dez usuários na Unidade Básica de Saúde Jardim Apuanã — Jaçanã/Tremembé e a dez Profissionais da Coordenadoria de Saúde em estudo, pergunta-se se houve mudanças em Hospitalidade nos serviços de Saúde Pública, oferecidos pela Coordenadoria de Saúde da Subprefeitura Jaçanã/Tremembé. Por conseguinte, elaboraram-se as seguintes hipóteses: Uma das possíveis mudanças ocorre na relação entre Servidores Públicos e Usuários na área da Saúde Pública, por intermédio do Projeto Acolhimento. Facilitação no acesso de usuários dos Serviços Públicos da Saúde, mediante a implantação da Coordenadoria de Saúde na Subprefeitura Jaçanã/Tremembé. Procurou-se também conhecer melhor o Projeto Acolhimento, criado pela Secretaria Municipal de Saúde, no contexto do SUS - Sistema Único de Saúde, o qual vem sendo implementado nas 31 Coordenadorias de Saúde do Município de São Paulo,

percebendo-se a presença de conceitos relacionados à hospitalidade, apesar da utilização de outro vocábulo: “Acolhimento”.

**PALAVRAS-CHAVES:** Hospitalidade. Saúde Pública. Descentralização. Acolhimento.

## **ABSTRACT**

The criticism to the public health Care in São Paulo City have been subject to discussion for some years by arguing the attention given to one of the most important fields of social well-being : Public Health Care.

In 2001, according to the periodical *Revista Saúde São Paulo*, by Secretaria Municipal da Saúde (Jun. 2004), “the radiography aimed to São Paulo has not shown good indicators: decayable equipments, inadequate number of public servants and lack of investments”. Most of the population’s complaints are related to long queues to make an appointment and exams at the doctor’s surgery, time-consuming, besides the bad standard of care taken by public attendants.

Thanks to the health care decentralization, by means of the Director Plan of São Paulo Municipality, health care offices were organized in each sub-district, the ones which have the Unique Health System (SUS) implementation under their responsibility and with more effectiveness in health production and in controlling actions for health/disease process in the region where the bases are intended to be constituted in order to improve health and quality care for citizens.

The present work shows the results of an exploratory research and a case study which have tried to increase the knowledge about the level in which the devices of this management have been used as well as to get information about the user’s perception as to the new system coordinates the public health in São Paulo City.

The general aim of this study was to analyse occasional changes in Hospitality in public health service, offered by the Health Office in Saúde Jacanã/Tremembé districts, after the decentralization of the Municipal Health System.

Based on the case study carried out at the Health Office in Jacanã/Tremembé, ten users from the Basic Health Unit from Jardim Apuanã - Jaçanã/Tremembé and also ten professionals from the office quoted above were interviewed and asked if there were changes in Hospitality in the public health services offered by the Health Office from the sub-district of Jaçanã/Tremembé.

Therefore, the following hypothesis were developed:

- One of the possible changes happens in the relationship between public attendants and users of public health care by means of the Welfare Project;
- Facilitating the users' access to Public Care Services, by implementing the Health Office in Jaçanã/Tremembé subdistrict.

We have also know The Welfare Project in depth, the one created by the Municipality Health Department, in the context of SUS, the so-called Unique Health System , and implemented in 31 Municipal Health Offices of São Paulo, where the concepts related to hospitality were observed, despite the use of the word "Welfare".

**Key-words:** Hospitality, Public Health Care, Decentralization, Welfare