

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE ENFERMAGEM DE RIBEIRÃO PRETO**

**MARIA EUGÊNIA FIRMINO BRUNELLO**

**Percurso do usuário no sistema de saúde: desempenho dos  
serviços de saúde para o diagnóstico da tuberculose em  
Ribeirão Preto (2009)**

**Ribeirão Preto**

**2013**

**MARIA EUGÊNIA FIRMINO BRUNELLO**

**Percurso do usuário no sistema de saúde: desempenho dos  
serviços de saúde para o diagnóstico da tuberculose em  
Ribeirão Preto (2009)**

Tese apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Doutor em Ciências, Programa Enfermagem em Saúde Pública.

Linha de Pesquisa: Práticas, Saberes e Políticas de Saúde

Orientador: Profa. Dra. Tereza Cristina Scatena Villa

**Ribeirão Preto**

**2013**

**AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTE TRABALHO, POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.**

## **FICHA CATALOGRÁFICA**

Brunello, Maria Eugênia Firmino

Percurso do usuário no sistema de saúde: desempenho dos serviços de saúde para o diagnóstico da tuberculose em Ribeirão Preto (2009). Ribeirão Preto, 2013.

94f. : il. ; 30cm.

Tese de Doutorado apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP. Área de Concentração: Enfermagem de Saúde Pública.

Orientadora: Villa, Tereza Cristina Scatena.

1. Tuberculose. 2. Serviços de saúde. 3. Atenção primária à saúde. 4. Avaliação de desempenho. 5. Diagnóstico. 6. Avaliação dos serviços de saúde.

## FOLHA DE APROVAÇÃO

Maria Eugênia Firmino Brunello

Percurso do usuário no sistema de saúde: desempenho dos serviços de saúde para o diagnóstico da tuberculose em Ribeirão Preto (2009)

Aprovado em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Tese apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutor em Ciências, Programa Enfermagem de Saúde Pública.

Comissão Julgadora

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Julgamento \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Julgamento \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Julgamento \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Julgamento \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Julgamento \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

# ***Dedicatória***

*Dedico este trabalho aos meus pais, Zulmira e Reinaldo, ao meu marido e companheiro Rafael e aos meus irmãos, Jandira e Reinaldo Junior, pelo apoio e incentivo, constante e incondicional.*

# *Agradecimentos Especiais*

*À minha orientadora, Profa. Dra. Tereza Cristina Scatena Villa (Tite), com quem convivo há quase 10 anos, que me aceitou sem me conhecer e a quem devo boa parte da minha vida como pesquisadora. Obrigada!*

*Ao nosso querido amigo, Prof. Dr. Antônio Ruffino Netto, a quem recorreremos sempre que precisamos e que nos recebe de braços abertos. Exemplo! Muito obrigada.*

## **Agradecimentos**

*A Deus, por me proporcionar a vida e os aprendizados de cada dia.*

*Aos amigos espirituais que estão sempre ao meu lado.*

*Aos meus pais, **Reinaldo e Zulmira**, por todo suporte e incentivo que desde criança me proporcionam.*

*Ao meu marido, **Rafael**, por toda paciência e companheirismo ao longo destes anos.*

*Aos meus irmãos, **Jandira Flávia e Reinaldo Junior**, pelo apoio e incentivo.*

*Aos meus avós: **Nininha, Jandira e Toninho** (in memoriam) e **Licio** que contribuíram com a minha educação e a formação do meu caráter.*

*Aos meus sogros, **Margarida e Luiz**, que há anos me acolheram como filha e também me incentivaram para a conclusão desta etapa.*

*Aos meus tios e tias, primos e primas, sobrinhos e sobrinhas, cunhados e cunhadas, por torcerem pelo meu êxito profissional e pessoal.*

*À **Patrícia Pazini e Rubia Andrade** que tanto nos dedicam tempo, paciência e compreensão. Obrigada por sempre estarem disponíveis a ajudar e escutar. Que Deus abençoe vocês!*

*Ao grupo de pesquisadores que fazem parte do GEOTB de várias localidades deste país, em especial: **Maria Amélia, Anneliese, Beatriz, Gabriela, Lívia, Nathalia, Tiemi, Aline Beraldo, Helen, Érika Pinto, Reinaldo Sobrinho** ... obrigada por tudo ao longo desses anos.*

*Ao grupo de pesquisadores do **GeoQualis**, obrigada pela troca de experiências.*

*Ao Prof. Dr. **Pedro Fredemir Palha**, Prof. Dr. **Ricardo Alexandre Arcêncio**, Profa. Dra. **Aline Aparecida Monroe**, Profa. Dra. **Lucia Marina Scatena**... obrigada por contribuírem com minha formação desde a Iniciação Científica.*

*Às minha amigas, do ensino médio e da faculdade, pelo eterno incentivo, apoio e torcida: **Giselle Guerrero, Marielle Rosário, Marcela Ganzella, Livia Agy, Livia Pedrílio, Janaina Guerra, Carol Gomes, Juliana Mano, Danielle Villela, Laís Moura**.*

*Ao **Juliano Marquetti**, do posto de apoio da FAPESP no Campus da USP-RP, pela disponibilidade ao longo dessa jornada.*

*À **Maria Cristina M. Ferreira**, da Biblioteca do Campus da USP-RP, pelas correções das citações deste trabalho.*

*Aos funcionários da **Seção de Pós-graduação** da EERP-USP.*

Aos funcionários do **Programa de Pós-graduação em Enfermagem de Saúde Pública** da EERP-USP, em especial à Shirley Figueiredo.

Aos coordenadores do **Programa de Pós-graduação em Enfermagem de Saúde Pública** da EERP-USP.

A todos os **funcionários e docentes** da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto com quem já convivo há anos.

Ao Secretário Municipal de Saúde de Ribeirão Preto-SP, **Dr. Stênio José Correa Miranda**.

À coordenadora municipal do Programa de Controle da Tuberculose de Ribeirão Preto-SP, **Lis Aparecida Neves**, por estar sempre disposta a colaborar com o desenvolvimento de pesquisa no município.

A todos os profissionais e funcionários que atuam ou atuaram nos ambulatórios de referência para o cuidado ao paciente com tuberculose, profissionais estes com quem pude aprender muito e que sempre colaboram com o desenvolvimento de pesquisas voltadas ao tema, em especial: **Terezinha Yano, Maria Suely Balbo, Geny, Sônia Marques, Miguel, Rita, Sidney, Arlete, Luana, Solange, Adriana, Ângela Serafim, Maria Elvira, Luzia Márcia**.

A todos os membros do **Comitê Municipal de Tuberculose de Ribeirão Preto** que direta ou indiretamente colaboraram para a análise dos resultados deste trabalho.

Aos pacientes portadores de tuberculose de Ribeirão Preto-SP.

À **Rede Brasileira de Pesquisa em Tuberculose**.

À **FAPESP** pelo apoio financeiro a esta pesquisa.

A todos que por acaso não citei e que de alguma forma colaboraram com o desenvolvimento desta pesquisa e com a minha formação.

Aos que torceram e colaboraram, meu **MUITO OBRIGADA!**



## RESUMO

BRUNELLO, MEF. Percurso do usuário no sistema de saúde: desempenho dos serviços de saúde para o diagnóstico da tuberculose em Ribeirão Preto. 2009. [Tese]. Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, 2013. 94f.

A presente pesquisa objetivou analisar o percurso do usuário e a oferta de ações nos serviços de saúde para o diagnóstico da tuberculose (TB). Trata-se de um estudo descritivo, do tipo inquérito realizado no município de Ribeirão Preto. A população do estudo foi de 100 doentes de TB acompanhados nos cinco ambulatórios de referência para o tratamento da doença no período da coleta de dados (junho a dezembro de 2009). Foram critérios de inclusão: estar em tratamento para TB, ser residente no município de Ribeirão Preto, com idade igual ou superior a 18 anos, não pertencentes ao sistema prisional. A coleta de dados foi realizada em duas etapas, sendo a primeira a entrevista com o doente de TB, por meio de um questionário estruturado contendo questões relacionadas aos aspectos sócio-demográficos e buscando resgatar o percurso do paciente desde o momento em que se sentiu doente, a procura pelo primeiro serviço de saúde e o diagnóstico da doença. A segunda etapa contou com a coleta de dados secundários em dois sistemas de informação, sendo eles: o TB-WEB, onde foram obtidos registros relativos aos dados clínicos dos doentes e o Hygia-WEB, para obtenção de informações acerca dos serviços de saúde e profissionais que atenderam o paciente, além de exames solicitados. Foram elaborados indicadores relacionados ao desempenho dos serviços de saúde para o diagnóstico da TB, considerando as categorias de análise: “ofertas de ações nos serviços de saúde”, “fluxo de atendimento desde o primeiro serviço de saúde até o diagnóstico” e “resolubilidade dos casos nos serviços de saúde”. Os dados foram analisados por meio de técnicas de estatística descritiva e a elaboração de um esquema do percurso do usuário pelos serviços de saúde. Os resultados mostraram que 69% dos doentes de TB buscaram o Pronto-atendimento (PA) como primeiro serviço de saúde e a Unidade de Atenção Básica (UAB) foi a que menos diagnosticou casos da doença (2%). Os achados evidenciaram a preferência dos usuários na procura por serviços de PA, uma vez que 82% passaram pelo menos uma vez por este tipo de serviço até o diagnóstico da TB, o que não garantiu a elucidação do caso com agilidade e rapidez, uma vez que a maioria dos doentes foi diagnosticada em Serviços Especializados (SE) (90%). Notou-se que a baciloscopia de escarro foi solicitada para 55,9% dos usuários que procuraram os SE e que o médico foi o profissional que mais atendeu nos serviços de saúde procurados, principalmente nos PA (98,8%). A mediana do tempo de diagnóstico foi semelhante dentre os que procuraram primeiro as UAB e os PA, sendo respectivamente de 33,5 e 33,0 dias. A mediana do número de vezes que o usuário procurou por um serviço de saúde foi maior dentre os que procuraram a Atenção Básica como primeiro atendimento (5,5 vezes). Os resultados pressupõem que haja um ordenamento do sistema de saúde local, com retaguarda e equipe preparada nos diferentes níveis assistenciais para que determine o menor tempo possível para o diagnóstico da doença.

**Palavras-chave:** Tuberculose. Serviços de saúde. Atenção primária à saúde. Avaliação de desempenho. Diagnóstico. Avaliação de serviços de saúde.

## ABSTRACT

BRUNELLO, MEF. Trajectory of the user in the health system: performance of health services for the diagnosis of tuberculosis in Ribeirão Preto (2009). [Thesis]. Ribeirão Preto: University of São Paulo, School of Nursing of Ribeirão Preto, 2013. 94f.

The present study aimed to analyze the trajectory of the user and the offer of actions in the health services for the diagnosis of tuberculosis (TB). This is a descriptive, survey type study, held in the city of Ribeirão Preto. The subject group of the study was of 100 TB patients followed in five referenced clinics to the treatment of the disease during the period of data collection (June-December, 2009). Inclusion criteria was: being treated for TB, being a resident in the city of Ribeirão Preto, aged 18 or over, not being in prison system. Data collection was performed in two stages, the first being the interview with the TB patient, using a structured questionnaire that sought to track down the trajectory of patient from the moment they felt sick to the demand for the first health service and diagnosis of disease. The second stage involved the collection of secondary data in two information systems, namely: the TB-WEB, in which records relating to the patient were obtained and Hygia-WEB, to obtain information about health services and professionals who treated the patient, and also requested exams. Indicators related to health services performance for the diagnosis of TB were prepared, considering the categories of analysis: "offer of actions in health services", "service flow from the first health service to diagnosis" and "solvability of cases in health care." Data were analyzed using descriptive statistics techniques and the preparation of a scheme of the trajectory of the user in health services. The results showed that 69% of TB patients sought Emergency Care as the first health service and the Primary Care Unit was the one that diagnosed cases of the disease the least (2%). The findings indicated the preference of the users in the demand for Emergency Care, since 82% went at least once to this type of service until the diagnosis of TB. This fact has not ensured elucidation in the case with agility and speed, since the majority of patients were diagnosed in Specialized Services (90%). It was noted that sputum smear was applied to 55.9% of users who tried the Specialized Services and the doctor was the professional who most served in the health services that were sought, especially in Emergency Care (98.8%). The average time to diagnosis was similar among those who first sought the Primary Care Unit and the Emergency Care, being each one 33.5 and 33.0 days. The average number of times a user searched for a health service was higher among those who went to Primary Care Unit as a first contact (5.5 times). The results imply that the local health system must be organized with backup and team prepared for the different levels of care in order to determine at the shortest time the diagnosis of the disease.

**Keywords:** Tuberculosis. Health services. Primary health care. Employee performance appraisal. Diagnosis. Health services evaluation.

## Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

