

CS. Percepção dos usuários do SUS sobre o Complexo Regulador da SMS de Araraquara.

Sofia Junqueira Modesto¹, Orlando Longuinhos Queiroz Filho², Heloisa Laurindo de Mendonça¹, Ana Laura Severino³, Fernanda Andrade de Osti⁴, Giovanna Caetano⁵, Filipe Novelli de Almeida Delfini⁴, Patrícia de Carvalho Mastroianni¹

¹Faculdade de Ciências Farmacêuticas, UNESP, ²Complexo Regulador, SMS, Araraquara, ³Faculdade de Enfermagem, UNIARA, ⁴Faculdade de Medicina, UNIARA, ⁵Faculdade de Psicologia UNIARA.

Introdução: O Complexo Regulador (CR) objetiva a organização, o controle, o gerenciamento e a priorização do acesso e dos fluxos assistenciais em saúde no âmbito do SUS; de acordo com as necessidades do usuário e a disponibilidade do serviço, buscando promover a equidade, universalidade e integralidade, a fim de atender o princípio do *paciente certo, no lugar certo e na hora certa*. O gerenciamento e a priorização do acesso se dão com base nos protocolos assistenciais do Ministério da Saúde. **Objetivo:** conhecer a percepção do usuário acerca do Complexo Regulador e a sua função na avaliação e autorização para o agendamento do pedido de encaminhamento. **Metodologia:** estudo transversal, descritivo utilizando-se um roteiro de entrevistas aos usuários atendidos nos serviços especializados do NGA3 (Núcleo de Gestão Ambulatorial) e exames na UMED (Unidade de Métodos e Diagnósticos) da SMS de Araraquara, durante os meses de fevereiro e março de 2023, com as seguintes perguntas orientativas: “*Esse é o seu primeiro agendamento/encaminhamento?*”; “*Você sabe o que acontece com a sua ficha/pedido de agendamento quando sai do posto de saúde?*”; “*Você acredita que o tempo de espera entre o encaminhamento e o dia da consulta/exame é adequado?*”; “*Caso não seja adequado, o que você acredita ser a causa da demora e quais são as suas sugestões para melhorar?*”; “*Para você, quando uma pessoa falta, influencia ou não no tempo de espera no agendamento?*”; “*Você sabia que existe um local que recebe os encaminhamentos, avalia e agenda o pedido?*”. As respostas foram tabuladas e descritas por frequência simples. **Resultados e discussão:** Foram entrevistados 588 usuários, dos quais 587 aceitaram participar (290 UMED e 297 NGA3). Dois terços não sabiam qual era o destino da guia de encaminhamento depois de serem geradas na UBS; metade considerou longo o tempo de espera entre a solicitação do pedido e o dia da consulta e/ou exame, acreditando que a falta de funcionários e a alta demanda por determinadas especialidades fossem os responsáveis pela demora; faltar nas consultas sem aviso prévio foi considerado prejudicial ao fluxo de agendamento. Diante dos resultados, o grupo tutorial Regulação e Saúde do PET-Saúde Gestão e Assistência, propõe-se a melhorar a comunicação, elaborando fluxograma orientativo para melhor compreensão do Complexo Regulador entre os usuários e o serviço de saúde. **Conclusões:** Observou-se que a maioria dos usuários pouco conhece sobre as funções do CR. Notou-se que todas as queixas e dúvidas referentes aos encaminhamentos, agendamentos e filas de espera, são, principalmente, por falta de comunicação efetiva – seja ela entre usuário e os serviços de assistência à saúde.

Palavras-chave: Regulação e Fiscalização em Saúde, Comunicação em Saúde, Educação interprofissional.

Apoio financeiro: PET-Saúde Gestão & Assistência UNESP/UNIARA/SMS - DEGEGES/SGTES/Ministério da Saúde-PET Gestão e Assistência – Edital no 1/2022.