FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
INSTITUTO AGGEU MAGALHÃES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA

Ana Carolina de Freitas Thé Garrido

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

[Recife]
[2024]

Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
INSTITUTO AGGEU MAGALHÃES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA – MODALIDADE PROFISSIONAL

Ana Carolina de Freitas Thé Garrido

PRODUTO TÉCNICO E TECNOLÓGICO – PTT

RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO
SUBTIPO: RELATÓRIO DE PESQUISA

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

[Recife]
[2024]

Ana Carolina de Freitas Thé Garrido

PRODUTO TÉCNICO E TECNOLÓGICO – PTT

RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO
SUBTIPO: RELATÓRIO DE PESQUISA

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Relatório Técnico apresentado ao Programa de Pós-graduação em Saúde Pública do Instituto Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Ciências.

Orientadora: Sydia Rosana de Araújo Oliveira
Co-orientadora: Aletheia Soares Sampaio

[Recife]
[2024]

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

RESUMO

Este relatório técnico consiste no produto técnico e tecnológico (PTT), requisito para obtenção do Título de Mestre em Saúde Pública pela Fiocruz, na modalidade profissional, e apresenta os resultados encontrados na pesquisa “Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19”, além de trazer recomendações práticas aos membros do Ministério Público de Pernambuco, com vistas a atuar na mitigação de barreiras ao acesso e na monitoração do fluxo regulatório de consultas e exames especializados. O estudo avaliou o acesso de usuários com DM a consultas especializadas durante a pandemia da Covid-19, na rede municipal de saúde do Recife, analisando o perfil sociodemográfico e comparando o número de consultas agendadas e o tempo médio de espera entre os três primeiros anos antes da pandemia (2017-2019) e os três anos seguintes, durante a pandemia (2020-2022). Além disso, buscou identificar as principais barreiras e facilitadores a este acesso. Observou-se que houve redução significativa do número de consultas agendadas para o endocrinologista, em paralelo com redução do tempo médio de espera em fila dos usuários com DM, comparando-se os dois períodos. As barreiras ao acesso mais importantes foram: a necessidade de ir à unidade básica de saúde (UBS) para receber os dados do agendamento, a percepção de um prolongado tempo de espera pela consulta com o especialista, a dificuldade de alguns em receber o aviso da consulta por mensagem de celular, falhas no preenchimento das solicitações, o sistema de regulação não mais se acomodar às necessidades da rede municipal, a falta de protocolos de regulação e a extrema centralização das unidades executoras. Como facilitadores, destacaram-se a introdução do aviso por mensagens de WhatsApp, a proximidade com o local da consulta, a satisfação dos usuários com o atendimento do especialista, o aumento na bancada de médicos reguladores, a completa oferta do serviço de média complexidade dentro da rede própria do município.

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

MENSAGENS-CHAVE

01

Acesso à saúde tem um conceito amplo e multidimensional, que pode ser entendido como a oportunidade de os usuários conseguirem utilizar apropriadamente os serviços de saúde, de acordo com suas necessidades. O acesso em sistemas universais de saúde é um direito e fiscalizar sua garantia é dever das instituições de cidadania, como o MPPE.

02

Em todo o mundo, durante a pandemia da Covid-19, especialmente em seu início, houve interrupção da prestação de serviços de saúde a portadores de doenças crônicas não-transmissíveis, como o diabetes mellitus. Observou-se uma interrelação entre DM e a Covid-19, em que a doença crônica mal controlada predispõe a um maior risco de formas graves e de morte pela virose, e de forma inversa, a Covid-19 foi relacionada ao desencadeamento de casos novos de DM e à piora do controle glicêmico.

03

No município do Recife, a regulação de consultas especializadas é feita pelo SISREG, *software* fornecido pelo Ministério da Saúde, que parece não mais estar adequado à regulação dos complexos fluxos assistenciais da rede municipal de saúde.

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

INTRODUÇÃO

Saúde e bem-estar são direitos estabelecidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, sendo também o 3º Objetivo para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) – “garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades”. O acesso aos serviços de saúde é um direito universal e um grande desafio para os sistemas de saúde, globalmente. Em sistemas universais de saúde, como o SUS, há quase sempre desequilíbrio entre a demanda de usuários e a oferta de serviços, gerando as filas de espera. Para gerir este acesso de forma equânime e integral, é de suma importância que os fluxos assistenciais sejam coordenados por centrais de regulação, que devem contar com sistemas informatizados, tal qual o SISREG.

Durante a pandemia da Covid-19, os esforços das nações se voltaram para o combate à disseminação da doença e para a acomodação dos seus sistemas de saúde, a fim de prestar assistência aos indivíduos acometidos. Neste contexto, foi observada a interrupção da assistência à saúde de pessoas com doenças crônicas não transmissíveis (DCNT), como o DM. As DCNT correspondem a 74% das mortes no mundo e seus portadores necessitam de cuidados em saúde em todos os níveis de complexidade e por longos períodos. Dentre as DCNT, o DM tem alta prevalência e acomete em torno de 20 milhões de brasileiros. O impacto que tais doenças geram nos sistemas de saúde e na qualidade de vida, individual e coletiva, é de grande monta e deve ser alvo primordial das políticas de saúde em todo o mundo.

Queixas sobre tempo prolongado de espera por consultas e exames especializados na rede municipal de saúde do Recife são muito frequentes na Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco (MPPE) e ensejaram a instauração do procedimento administrativo de acompanhamento de políticas públicas (PAp) Nº 02061.003.814/2023 – 34ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital – Saúde, cujo objeto é acompanhar as medidas adotadas pela Secretaria de Saúde do Município do Recife para sanar irregularidades do fluxo assistencial de consultas e exames no SISREG.

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

INTRODUÇÃO

A literatura ainda carece de estudos que avaliem e quantifiquem o impacto da pandemia da Covid-19 no acesso aos serviços de saúde de portadores de DCNT, em especial do DM2, dada a sua elevada prevalência e os prejuízos em termos de morbidade e mortalidade, mundialmente. Portanto, este trabalho poderá contribuir com informações que auxiliem a identificar barreiras e facilitadores ao acesso dos usuários com DM2 aos serviços especializados, embasando a atuação do MPPE junto ao município do Recife, no sentido de buscar soluções para facilitar o acesso desta população a consultas especializadas.

O presente relatório resume os achados da pesquisa **Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19**, e finaliza com recomendações para otimizar a atuação do MPPE nas questões relacionadas a acesso a consultas e exames especializados.

MÉTODO

Foram coletados dados do SISREG sobre todas as solicitações de consultas em endocrinologia para pessoas com DM, na Central de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde do município do Recife-PE, referentes aos anos de 2017 a 2022, a fim de descrever o perfil sociodemográfico dos usuários e comparar o tempo médio de espera pela consulta antes e durante a pandemia da Covid-19. Para identificar as barreiras e os facilitadores mais comuns, foram realizadas entrevistas presenciais na Central de Regulação e no Centro de Saúde Francisco Pignatari, localizado no bairro de Casa Amarela, Recife-PE, entre os meses de março e abril de 2024.

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

RESULTADOS

01

De todos as consultas solicitadas em endocrinologia para pessoas com DM acima de 14 anos, 31,5% eram homens e 68,5% mulheres. Esta proporção se manteve quando analisados os anos agrupados pré-pandemia 2017-2019 (31,2% x 68,8%) e durante a pandemia 2020-2021 (31,8% x 68,2%). Encontrou-se maior número de solicitações para as faixas entre 40-59 anos (30,9%) e 60-79 anos (55,2%), seguindo o aumento da prevalência de DM com a idade. A média de idade dos usuários encaminhados, em todo o período dos seis anos, foi de 62 anos, o que não se modificou quando analisados os anos agrupados pré-pandemia 2017-2019 (62,66 anos) e durante a pandemia 2020-2021 (61,5 anos).

02

Entre 2017 e 2022, foram agendadas 121.438 consultas para endocrinologista, evidenciando-se uma redução de 22,2% ($p < 0,001$) quando comparados os períodos de 2017-1019 e 2020-2022 (Figura 1).

03

O tempo médio de espera pelo agendamento da consulta especializada em endocrinologia caiu de 27,78 dias para 22,24 dias ($p < 0,001$), quando se comparou os anos pré-pandemia da Covid-19 (2017-2019) e durante a pandemia (2020-2022), correspondendo a uma redução de 20% (Figura 2). Nos dois períodos analisados, viu-se que 91% dos agendamentos se deram em até 2 meses da solicitação

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

RESULTADOS

04

As barreiras ao acesso mais importantes foram a necessidade de ir à UBS para receber os dados do agendamento; a percepção de um prolongado tempo de espera pela consulta com o especialista; a dificuldade de alguns em receber o aviso da consulta por mensagem de celular; falhas no preenchimento das solicitações; o sistema de regulação não mais se acomodar às necessidades da rede municipal; a falta de protocolos de regulação e a extrema centralização das unidades executoras. Como facilitadores, destacaram-se a introdução do aviso por mensagens de WhatsApp; a proximidade geográfica com o local da consulta; a satisfação dos usuários com o atendimento do especialista; o aumento na bancada de médicos reguladores e a completa oferta do serviço de média complexidade dentro da rede própria do município.

CONCLUSÃO

O presente estudo, ao avaliar o acesso de usuários com DM a consultas especializadas em Endocrinologia, comparando o período pré e pós pandemia de Covid-19, identificou que houve redução de 22,2% no número de consultas agendas, em paralelo a uma redução de 20% no tempo de espera pela consulta, sendo que 91% dos agendamentos se deram em até 2 meses, nos dois períodos analisados. Diversas barreiras e facilitadores foram identificados, conforme descrito no resultado 04.

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

RECOMENDAÇÕES AO MPPE

1

Buscar, junto à Gerência Geral de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde do Recife, otimizar o funcionamento do SISREG nos seguintes pontos: a) evitar o deslocamento dos usuários à unidade básica de saúde para pegar sua chave de agendamento, buscando uma forma de este documento ser disponibilizado de forma eletrônica ao usuário; b) atualizar de forma regular e frequente o cadastro dos contatos telefônicos dos usuários, com mecanismos tecnológicos, para além de apenas realizar campanhas educativas.

a. “O sistema [SISREG] é normal, pois precisamos ir para agendar e depois quando receber a mensagem, preciso ir lá novamente para pegar outro papel. Antes do sistema, já conseguia agendar direto para Dra. X, antes da pandemia” (US1)

b. “Um dia perdi por erro de marcação do posto. Para podermos ser atendidos, nós temos que vir aqui pegar o papel da regulação no posto e quando chegamos lá [na unidade executora], temos que ir para a fila para avisar que estamos presentes” (US3)

c. “Tenho que ir no posto, não chega mensagem no meu celular. Já recebi duas ligações, informando que tinha consulta, mas quando cheguei lá, não estava no sistema. Minha última consulta foi dia 28/01, fui informada no posto, pois fico indo lá. Já perdi porque disseram que avisaram, mas não avisaram, já tinha passado” (US5)

d. “Mesmo com a implementação do sistema de aviso por whatsapp e mensagens, alguns pacientes não recebem e acabam perdendo as consultas ou deixam de vir aqui pois estavam aguardando mensagens. As vezes ligam para o usuário, ele não atende, devolvem a consulta para a gente confirmar o número de contato” (TA)

2

Criar protocolos de regulação para consultas especializadas, tanto para endocrinologia e diabetes quanto para as demais especialidades, em especial aquelas com maiores filas.

a. “A principal dificuldade é a falta de protocolos, pois os encaminhamentos são muito soltos, por exemplo, nos encaminhamentos têm descrito “diabetes descompensada” mas não são especificados quais exames o usuário fez, nem muitas informações. Os encaminhamentos que têm protocolos são muito mais fáceis para regular” (AS-GGR)

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

RECOMENDAÇÕES AO MPPE

3

Descentralizar a oferta de serviços de saúde executores para assistência de pessoas com diabetes no município do Recife para ao menos um serviço para cada distrito sanitário.

a. “A dificuldade seria a necessidade de descentralizar mais, não lembro se existem vagas em todos os distritos. O Ermírio de Moraes concentra uma grande quantidade de vagas para pacientes com diabetes, então um paciente que não tem condição econômica, um paciente sai de Boa Viagem e vai para Casa Forte devido à essa centralização. Dificuldade em equilibrar perfis de atendimento e distribuí-los em todo o território.” (AS-GGR)

b. “Existe a questão da falta de serviços descentralizados, já que o atendimento requer uma frequência e retorno para dar continuidade ao tratamento.” (G-SERMAC)

4

Realizar estudo para analisar o custo-benefício de contratar um novo sistema de regulação que seja mais adequado às atuais necessidades da rede de saúde municipal e que se comunique com o PEC (prontuário eletrônico do cidadão), a fim de que o médico regulador tenha acesso direto ao encaminhamento feito pelo médico assistente.

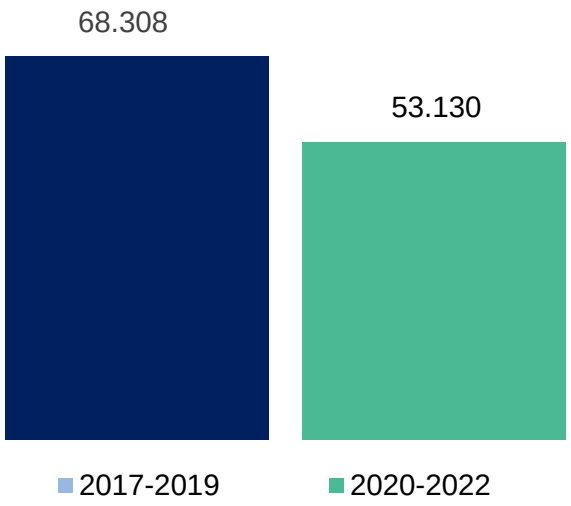
a. "Recebo muitos encaminhamentos de volta por não estarem com justificativas suficientes, pois passa pelo médico regulador. Eu, particularmente, sou uma pessoa que justifico muito, quando vejo o que está impresso, não está o que coloquei; existe um funcionário que está lá para receber o formulário que gero aqui e ele não escreve o que escrevi, ele coloca o primeiro código que tiver. (...) Me questiono qual a necessidade desse funcionário intermediário/atravessador, por que isso não já é de imediato, jogado na rede? Há necessidade da comunicação entre os sistemas” (MD2)

b. “Não há muita autonomia junto ao sistema, como ele é um sistema ministerial, é disponibilizado de forma gratuita para o município. Não conseguimos personalizar o sistema de acordo com as nossas necessidades hoje. Lá atrás, quando foi implementado, em meados de 2013, nós nos adequamos a ele, mas hoje precisamos de um sistema que se adeque à rede municipal. Não conseguimos criar links específicos, não há B.I. de monitoramento, nem informações em tempo real. Tudo é muito tratado de forma manual, por meio de Excel” (AS-GGR)

Avaliação do acesso de pessoas com diabetes mellitus aos serviços de saúde especializados no município de Recife/PE durante a pandemia da Covid-19

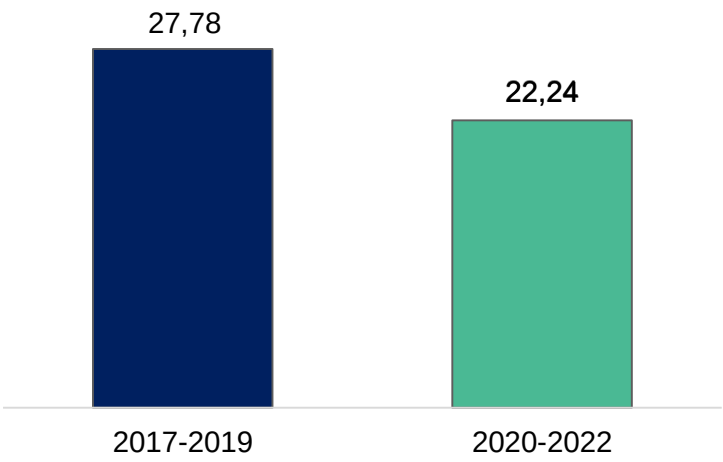
Ana Carolina de F. Thé Garrido, Sydia Rosana de Araújo Oliveira, Aletheia Soares Sampaio

Figura 1 – Comparação entre o número de consultas em endocrinologia agendadas no município de Recife/PE nos três anos anteriores (2017-1019) e durante (2020-2022) a pandemia da Covid-19



Fonte: a autora

Figura 2 – Tempo médio de espera (em dias) para agendamento de consultas especializadas em endocrinologia no município de Recife/PE, nos anos pré-pandemia da Covid-19 (2017-2019) e durante a pandemia (2020-2022)



Fonte: a autora