

AValiação da Qualidade do Transporte Sanitário no Trajeto de Santana do Matos/RN – Natal/RN – Santana do Matos/RN

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SANITARY TRANSPORT ON THE ROUTE FROM SANTANA DO MATOS/RN – NATAL/RN – SANTANA DO MATOS/RN

Wdson Luiz Pereira da Silva¹
Francisco Vieira de Oliveira²

RESUMO

O estudo tem como objetivo avaliar a qualidade do transporte sanitário no trajeto de Santana do Matos/RN para Natal/RN, com foco em aspectos como segurança, eficiência e conforto dos usuários. Para alcançar esse objetivo, foi realizada uma revisão abrangente da literatura, identificando estudos e modelos relacionados à qualidade do transporte sanitário. Para a coleta de dados, foi definida uma amostra representativa, incluindo usuários, profissionais de saúde e servidores que utilizam o transporte sanitário. A coleta foi realizada durante o mês de agosto de 2023, com base em listas de viagens fornecidas pelo setor de regulação da Secretaria Municipal de Saúde de Santana do Matos/RN. Com base nos resultados, serão elaboradas recomendações para melhorar a qualidade do transporte sanitário neste trajeto específico, visando aprimorar a eficiência e a segurança dos serviços de saúde. Foram aplicados instrumentos qualificados de coleta de dados, como visitas e entrevistas. Os dados coletados foram posteriormente analisados utilizando métodos estatísticos para identificar padrões e tendências. Os resultados mostraram que, no período de janeiro a junho de 2023, um total de 3.204 pessoas foram atendidas no trajeto em questão, com uma distribuição por sexo que revelou um maior número de pacientes do sexo feminino. Além disso, a quantidade de acompanhantes foi significativamente alta, indicando a importância do apoio durante o transporte. A análise da variação mensal revelou tendências sazonais, como um aumento gradual na demanda por transporte sanitário durante o início do ano, assim como flutuações mensais que podem estar relacionadas a fatores externos, como eventos médicos e greves.

Palavras-chaves: Transporte sanitário. Qualidade. Santana do Matos/RN. Natal/RN. Segurança.

¹ Graduando em Ciências e Tecnologia na Universidade Federal Rural do Semi-Árido. E-mail: wdson.silva@alunos.ufersa.edu.br

² Docente do Departamento de Ciências e Tecnologia – DCETI – Ufersa – CMA. E-mail: Francisco.vieira@ufersa.edu.br

ABSTRACT

The study aims to evaluate the quality of sanitary transport on the route from Santana do Matos/RN to Natal/RN, focusing on aspects such as safety, efficiency and comfort of the uraries. To achieve this objective, a comprehensive literature review was carried out, identifying studies and models related to the quality of health transport. For data collection, a representative sample was defined, including users, health professionals and employees who use health transport. Qualified data collection instruments were applied, such as visits and interviews. The collected data was subsequently analyzed using statistical methods to identify patterns and trends. The results showed that, in the period from January to June 2023, a total of 3,204 people were treated on the route in question, with a distribution by sex that revealed a greater number of female patients. Furthermore, the number of companions was significantly high, indicating the importance of support during transport. Analysis of monthly variation revealed seasonal trends, such as a gradual increase in demand for medical transportation during the beginning of the year, as well as monthly fluctuations that may be related to external factors such as medical events and strikes. Data collection was carried out during the month of August 2023, based on travel lists provided by the regulation sector of the Municipal Health Department of Santana do Matos/RN. Based on the results, recommendations will be developed to improve the quality of health transport on this specific route, aiming to improve the efficiency and safety of health services.

Keywords: Health transport. Quality. Santana do Matos/RN. Natal, RN. Security.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com a Resolução da Comissão Intergestores Tripartite (CIT) nº 13/2017, o Transporte Sanitário Eletivo é destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar procedimentos de caráter não urgente e emergencial, no próprio município de residência ou em outro nas regiões de saúde de referência.

O transporte sanitário encarrega-se de um papel fundamental na garantia de serviço que visa o transporte de pacientes munícipes com mobilidade nula ou reduzida, para realização de exames, consultas, procedimentos médicos, atuando como um elo decisivo na rede de cuidados médicos. Nesta condição, o estudo visa avaliar a qualidade do transporte sanitário no trajeto entre Santana do Matos/RN a Natal/RN e o seu retorno, considerando aspectos indispensáveis como conforto, eficiência e segurança.

O objetivo do estudo concentra-se na avaliação crítica e organização do transporte sanitário neste trajeto específico. Para atingir o propósito citado, foi realizada uma revisão abrangente da literatura existente, explorando estudos, modelos e critérios relevantes utilizados para avaliar a qualidade do transporte sanitário em contextos similares.

A pesquisa irá considerar procedimentos sistemáticos e ordenados. Será constituída uma amostra representativa que incluirá uma variedade de participantes, como usuários, profissionais de saúde e servidores envolvidos na prestação do transporte sanitário na região de Santana do Matos/RN. A coleta de dados foi realizada por meio de instrumentos qualificados, como entrevistas, permitindo uma abordagem adequada do tema.

Os dados coletados foram submetidos a análises estatísticas, visando identificar padrões e tendências. A interpretação dos resultados possibilitará uma avaliação abrangente da qualidade do transporte sanitário neste trajeto, destacando áreas de excelência e oportunidades de melhoria. A pesquisa nos possibilita entender a satisfação dos pacientes, o

tempo de espera, as condições de conforto durante a viagem e a percepção geral da qualidade do transporte de pacientes.

Com base nos resultados obtidos, o estudo buscará elaborar recomendações práticas e objetivas para aprimorar a qualidade do transporte sanitário nesta rota. Essas recomendações serão formuladas com a intenção de fornecer, às autoridades de saúde e gestores, informações valiosas para implementar medidas corretivas e preventivas que efetivamente elevem o padrão do transporte sanitário entre Santana do Matos/RN, Natal/RN e Santana do Matos/RN.

Como resultado deste estudo pretende-se contribuir significativamente na avaliação da qualidade do transporte sanitário, com foco na rota entre Santana do Matos/RN e Natal/RN. Ao reunir dados gerais e recomendações efetivas, espera-se contribuir para a melhoria substancial deste serviço essencial, garantindo que a população tenha acesso a um transporte sanitário seguro, eficiente e confortável, promovendo, assim, um sistema de saúde mais desenvolvido e acessível para todos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Saúde Pública no Brasil

2.1.1 Criação do Sistema Único de Saúde (SUS)

O Ministério da Saúde foi estabelecido em 1953, marcando também o início das primeiras assembleias sobre saúde pública no Brasil (CONASS, 2011). A partir desse ponto, surgiu a concepção de instituir um sistema de saúde unificado, capaz de abarcar toda a população.

Contudo, durante o período de governo militar, a área da saúde sofreu reduções nos recursos orçamentários, resultando na intensificação de muitas enfermidades. Em 1970, apenas 1% do orçamento federal era destinado à saúde. Nesse contexto, surgiu o Movimento Sanitarista, constituído por profissionais da área de saúde, intelectuais e partidos políticos. Esses atores debatiam as transformações essenciais para o setor de saúde pública no Brasil. (FIGUEIREDO et al., 2017).

A Constituição de 1988 reconhece a saúde como um direito do cidadão e uma responsabilidade do Estado (Santos, 2006). Outro marco importante foi a estipulação de que o sistema de saúde público deve ser gratuito, de excelência e acessível a todos os cidadãos brasileiros e/ou residentes no país (SUS, 1988).

De acordo com o Conselho Nacional de Saúde, A Lei Federal 8.080 de 1990 regulamenta o Sistema Único de Saúde. De acordo com essa legislação, os propósitos do SUS são:

- Identificar e divulgar os elementos e fatores que influenciam a saúde;
- Elaborar a política de saúde para fomentar os domínios econômico e social, com o objetivo de diminuir os riscos de agravos à saúde;
- Realizar ações de saúde com enfoque na promoção, salvaguarda e restauração, integrando intervenções preventivas e assistenciais.

2.1.2 A situação atual da saúde pública no Brasil

O Sistema Único de Saúde (SUS) representou uma significativa conquista para o povo brasileiro, sendo reconhecido como um dos maiores do mundo e adotado como modelo por muitos outros países. No entanto, a saúde pública no Brasil enfrenta desafios decorrentes da administração deficiente e da insuficiência de recursos financeiros. Como resultado, o sistema frequentemente se encontra sobrecarregado, com recursos insuficientes e baixa qualidade para atender à população.

Conforme o UOL, 2018, Os desafios principais da saúde pública no Brasil são:

- Carência de médicos;
- Insuficiência de leitos;
- Falta de recursos;
- Longas esperas por atendimento;

As pessoas que requerem assistência médica frequentemente enfrentam atrasos ou acabam desistindo do atendimento e retornando para casa. Em muitos hospitais, é comum observar pacientes sendo atendidos em corredores, aguardando em filas extensas e/ou em condições estruturais e de higiene precárias.

Adicionalmente, muitos hospitais e centros de pesquisa enfrentam a ameaça de encerrar suas atividades devido à escassez de investimentos e mão de obra qualificada.

2.2 Saúde pública e doenças

De acordo com o Ministério da Saúde, nos dias de hoje, os principais desafios no âmbito da saúde pública no Brasil englobam a hipertensão, diabetes e obesidade. Estas enfermidades afetam uma parcela substancial da população e requerem uma infraestrutura adequada dentro do SUS para assegurar cuidados de qualidade para todos.

A escassez de investimentos na saúde tem consequências visíveis, como a ressurgência de doenças anteriormente consideradas erradicadas ou sob controle (Labolssiere, 2018).

2.3 Saúde Pública no Rio Grande do Norte

A qualidade dos serviços públicos de saúde segue sendo uma das principais necessidades para a sociedade. A situação crítica da saúde nos municípios do Estado do Rio Grande do Norte proveniente da quantidade insuficiente de profissionais, falta de materiais, de medicamentos e de recursos não é diferente do resto do Brasil (Queiroz e col. 2013).

Existem alguns pontos importantes sobre a situação da saúde pública no estado, como a infraestrutura de saúde: O Rio Grande do Norte possui uma rede de hospitais, clínicas e unidades de saúde em todo o estado, mas o acesso e a qualidade dos serviços de saúde variam dependendo da região.

O Sistema Único de Saúde (SUS) é o principal sistema de saúde pública no estado, proporcionando atendimento médico gratuito à população. Porém, a demanda muitas vezes supera a capacidade do sistema, resultando em longos tempos de espera para consultas e procedimentos médicos.

Como em muitos estados brasileiros, o Rio Grande do Norte enfrenta desafios financeiros na saúde pública, incluindo a necessidade de alocar recursos limitados para atender às crescentes demandas da população. Além disso, o estado implementa diversos programas de saúde, com foco na prevenção de doenças, promoção da saúde e tratamento de condições crônicas.

Vale ressaltar que o Rio Grande do Norte, como muitos estados do Brasil, enfrenta desigualdades sociais e de saúde significativas. As condições de saúde muitas vezes estão relacionadas à renda, acesso à educação e outros determinantes sociais.

2.4 Transporte sanitário eletivo no Brasil

O atendimento eletivo não requer assistência médica dentro de um reduzido espaço de tempo. Essa modalidade de transporte é voltada ao usuário que demanda serviços de saúde e que não apresenta risco de vida, nem necessidade de recursos assistenciais durante o deslocamento. Deve ser realizada por veículos tipo lotação: micro-ônibus, vans,

embarcações. É crescente a importância dos sistemas de transporte em saúde, especialmente daqueles de caráter eletivo e regulado, frente à necessidade de viabilizar o acesso da população ao atendimento clínico. O SUS é estruturado em diversos contextos geográficos com marcantes diferenças socioeconômicas, havendo alguns municípios e polos regionais com relativa concentração de serviços.

Alguns pontos principais estão relacionados ao transporte sanitário eletivo no Brasil, como, a regulamentação que é feita por normas e legislações específicas que estabelecem padrões de segurança e qualidade para o transporte de pacientes. Outro ponto essencial é a garantia a acessibilidade de pacientes com mobilidade reduzida que se torna uma preocupação importante. Os veículos de transporte sanitário eletivo devem estar equipados com recursos para acomodar cadeiras de rodas e outros equipamentos necessários. O transporte sanitário eletivo é geralmente agendado com antecedência para acomodar as necessidades dos pacientes e garantir a disponibilidade dos recursos de transporte.

Além do transporte de pacientes para consultas médicas, também pode estender-se o transporte entre hospitais, por exemplo, quando um paciente precisa ser transferido para um centro de saúde especializado. O transporte sanitário eletivo é essencial para garantir que pacientes recebam o cuidado médico necessário, mesmo que não estejam em uma situação de emergência. Isso ajuda a aliviar a demanda sobre os serviços de emergência, que devem ser reservados para casos mais graves.

3 METODOLOGIA

3.1. Tipo de pesquisa

O estudo citado é definido como uma pesquisa com abordagem qualitativa. Foi utilizado uma análise da qualidade do transporte sanitário no trajeto entre Santana do Matos e Natal, e com o retorno de Natal a Santana do Matos. A pesquisa sustenta-se na coleta de dados objetivos sobre a infraestrutura, disponibilidade e eficiência dos meios de transporte utilizados para a locomoção dos pacientes.

3.2. Local do estudo

A pesquisa foi coordenada no estado do Rio Grande do Norte, Brasil, mais especificamente na cidade de Santana do Matos, município situado na Região Central do estado potiguar, sendo ele o 3º maior do estado em área territorial. O estudo alcançou todas as etapas do transporte sanitário, desde a origem do paciente em Santana do Matos até o destino em Natal e o retorno.

3.3. População e amostra

3.3.1 A população-alvo deste estudo consistiu em pacientes que utilizaram o transporte sanitário para deslocamento entre Santana do Matos/RN e Natal/RN, assim como aqueles que fizeram o percurso de retorno durante o período de 6 (seis) meses.

3.3.2 Para a seleção da amostra, foi utilizada uma abordagem de negociação por conveniência. Os participantes foram selecionados com base na disponibilidade e consentimento em participar do estudo. No total, foram incluídos 20 pacientes, incluindo as viagens de ida e volta.

3.4. Coleta de dados

A coleta de dados ocorreu em agosto de 2023. Para obter as informações necessárias sobre o transporte sanitário, utilizem-se fontes de dados: Tais como, questionários a servidores da Secretaria Municipal de Saúde de Santana do Matos, listas de viagens diárias do

transporte sanitário para Natal/RN, sendo essas emitidas todos os dias pelo setor de regulação da Secretaria Municipal de Saúde.

3.5. Questionários

Os questionários foram aplicados aos pacientes que fazem uso do transporte sanitário, que os responderam de maneira voluntária, com variáveis que incluíam satisfação com os veículos utilizados para transporte, qualidade de serviços dos motoristas, qualidade em relação ao percurso e nível de satisfação geral com a qualidade do transporte. Ao todo foi realizado 20 (vinte) questionários, aplicando-se 1 (um) questionário a cada paciente, contendo questões objetivas, como consta no Apêndice A.

3.6. Análise dos dados

Os dados coletados por meio das observações foram admitidos a uma análise quantitativa. Foi utilizado estatísticas para obter métricas descritivas e, assim, avaliar a qualidade do transporte sanitário no trajeto de Santana do Matos/RN a Natal/RN e o retorno.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Coleta de dados

Quadro 1 – Quantitativo de pacientes que utilizaram o transporte sanitário de Santana do Matos/RN, durante janeiro a junho de 2023.

MÊS	PACIENTE DO SEXO MASCULINO	PACIENTE DO SEXO FEMININO	ACOMPANHANTES DOS PACIENTES	TOTAL DO MÊS
JANEIRO	107	128	161	396
FEVEREIRO	118	152	173	443
MARÇO	128	267	263	658
ABRIL	128	180	201	509
MAIO	143	234	243	620
JUNHO	123	215	240	578
TOTAL	747	1.176	1.281	3.204

Fonte: Secretaria Municipal de Saúde de Santana do Matos, 2023.

4.1.1 Os dados foram coletados pela Secretaria Municipal de Saúde de Santana do Matos/RN, e de acordo com o Quadro 1, é possível visualizar que durante o período de janeiro a junho de 2023, foram atendidas 3.204 pessoas, pelo transporte sanitário de Santana do Matos/RN para Natal/RN.

4.1.2 A distribuição por sexo ocorreu com a quantidade de pacientes masculinos com um total de 747, de pacientes femininos com um total de 1.176, e 1.281 acompanhantes dos pacientes.

4.1.3 É possível observar que a quantidade de acompanhantes (1.281) foi significativamente alta em comparação com a quantidade de pacientes do sexo masculino ou feminino. Isso indica a importância do apoio e cuidado prestado pelos acompanhantes durante o transporte.

4.1.4 A quantidade total de pacientes aumenta gradualmente ao longo dos meses, atingindo o pico em março (658 pacientes) e depois diminuindo um pouco nos meses seguintes. Isso indica um aumento na demanda por transporte sanitário durante o início do ano.

4.1.5 A quantidade de pacientes do sexo feminino é geralmente maior do que a de pacientes do sexo masculino em todos os meses. Isso sugere que as mulheres buscam mais o serviço de saúde do que os homens.

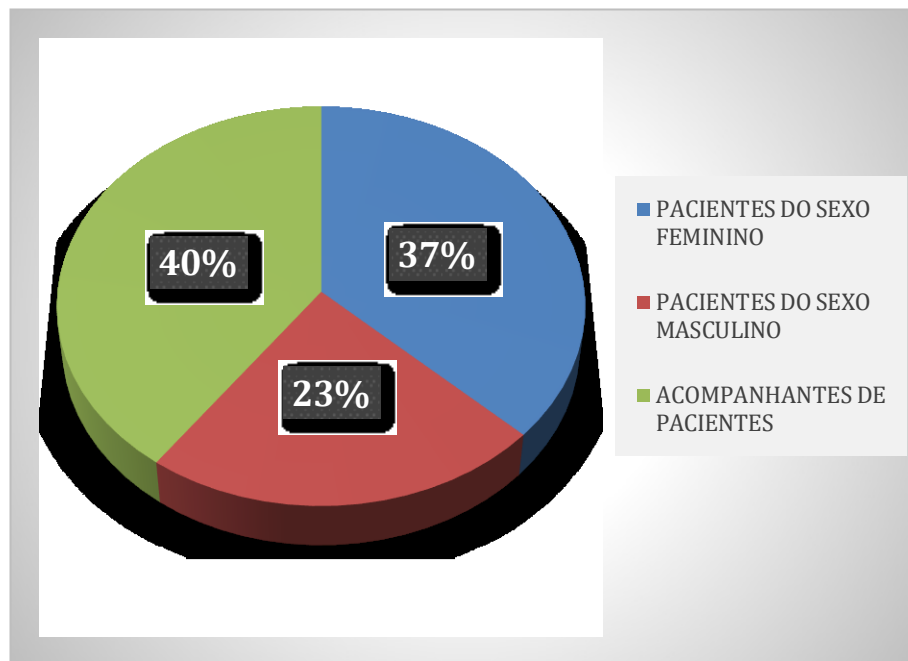
4.1.6 É possível visualizar que o mês com maior procura entre pacientes do sexo masculino, do sexo feminino, incluindo seus acompanhantes, foi o mês de março de 2023. E o mês com um menor número de pacientes, de ambos os sexos, e seus acompanhantes, foi o mês de janeiro de 2023.

4.1.7 Utilizando a média aritmética simples, enxerga-se uma média de 534 pacientes por mês, incluindo os acompanhantes, durante os 06 meses estudados.

4.1.7 A quantidade de acompanhantes de pacientes também mostra variações mensais. Parece haver um aumento em março e uma tendência geral de aumento ao longo dos meses, exceto em abril. Isso pode estar relacionado a períodos de feriados, férias escolares ou outros eventos que influenciam a disponibilidade dos acompanhantes.

4.1.8 Embora exista uma tendência crescente geral, os números de pacientes atendidos e acompanhantes podem variar mês a mês. Vale ressaltar fatores externos, como eventos médicos, servidores de hospitais e clínicas em greve, entre outros, que possam afetar a demanda para o transporte sanitário do município de Santana do Matos/RN.

Gráfico 1 – Relação do usuários que utilizaram o transporte sanitário.

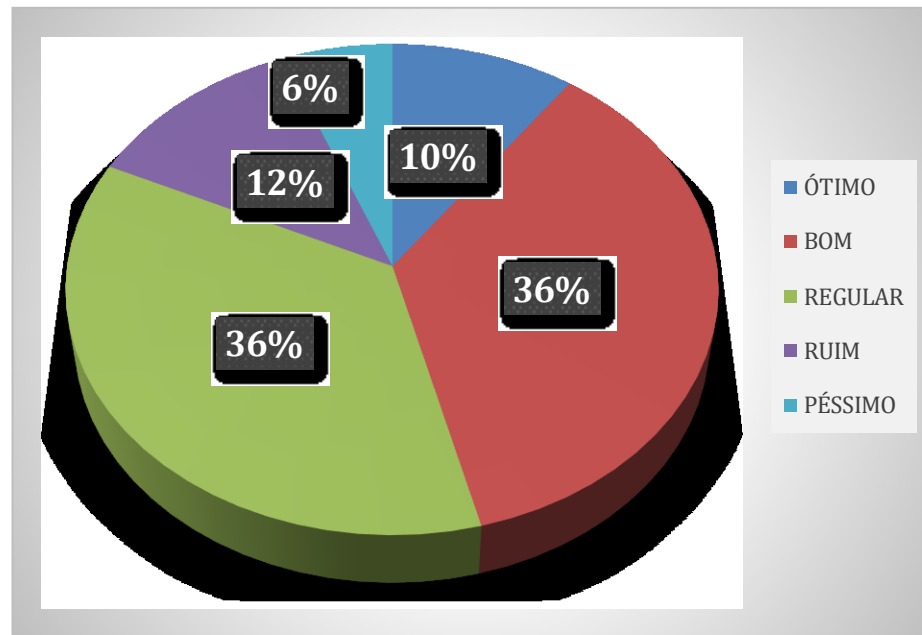


Fonte: Autoria própria (2023)

4.2 Análise dos questionários aplicados

4.2.1 Com base nos dados coletados sobre a relação dos veículos utilizados, onde as porcentagens obtidas de avaliação foram distribuídas de acordo com Gráfico 2.

Gráfico 2 – Relação da qualidade dos veículos utilizados.



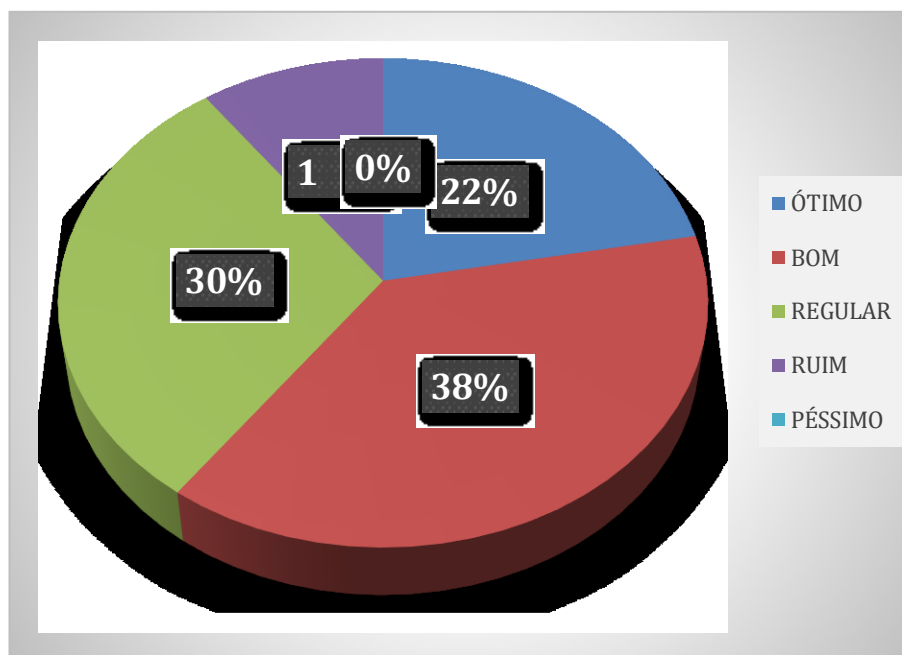
Fonte: Autoria própria (2023)

É possível concluir que a maioria dos pacientes (36% cada) classificou a "Relação dos Veículos Utilizados" como "Bom" e "Regular". Isso mostra que uma parcela considerável dos pacientes teve uma experiência de transporte eletivo que eles consideraram aceitável, mas não necessariamente excelente. A categoria "Ótimo" obteve uma porcentagem de 10%, o que indica que um número menor de pacientes teve uma experiência muito positiva com os veículos utilizados. Isso é promissor, pois mostra que uma parte da população está satisfeita com o serviço. As porcentagens de "Ruim" e "Péssimo" somam 18%. Isso é preocupante, pois sugere que uma parcela significativa dos pacientes teve uma experiência insatisfatória ou ruim em relação aos veículos utilizados.

Vale salientar que foram aplicadas 10 variáveis no tocante a pesquisa de satisfação no item da relação dos veículos utilizados, tais como: temperatura do veículo, ruído, lotação, limpeza, conservação, iluminação, conforto, altura dos degraus, acessibilidade para portadores de necessidades especiais e equipamento de segurança.

4.2.2 Com base nos dados obtidos sobre a prestação de serviço por parte dos motoristas, levando em consideração as variáveis de habilidade e cuidado do motorista, respeito em relação aos usuários, disponibilidade de informação do serviço e meios disponíveis para contato com os servidores, onde as porcentagens de avaliação foram distribuídas conforme mostra o gráfico 3.

Gráfico 3 – Qualidade dos serviços por parte dos motoristas.

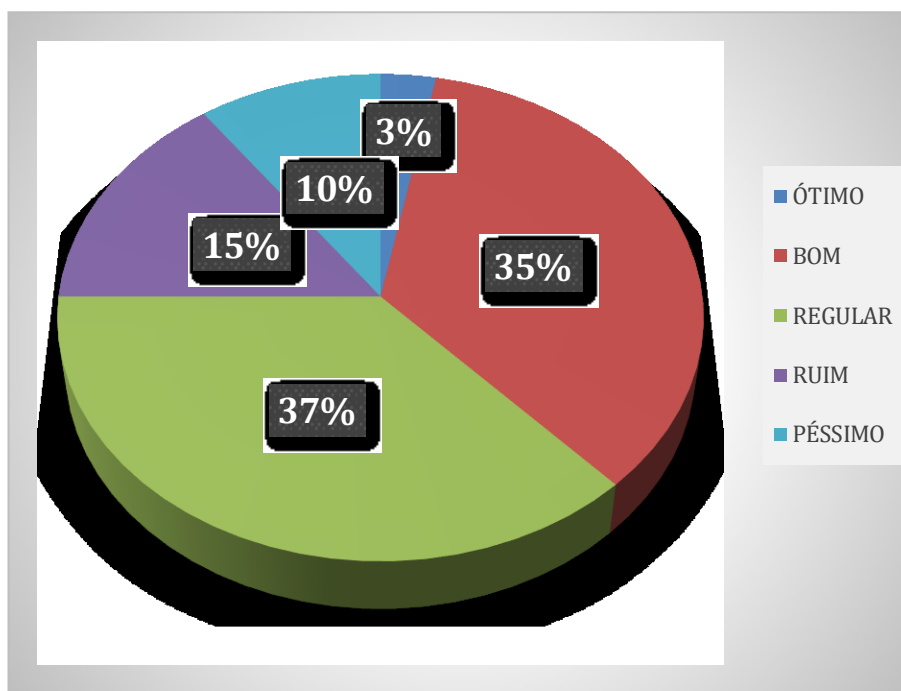


Fonte: Autoria própria (2023)

Deve-se concluir, neste caso, que a maioria dos pacientes (38%) classificou a prestação de serviço por, parte dos motoristas, como "Bom". Isso sugere que uma parcela significativa dos motoristas é considerada competente e cuidadosa, demonstrando respeito em relação aos usuários. Uma porcentagem considerável (30%) avaliou a prestação de serviço como "Regular". Isso indica que há espaço para melhorias na consistência da qualidade do serviço. Pode haver casos em que os motoristas variem em sua capacidade de fornecer um serviço de alta qualidade. A categoria "Ótimo" obteve uma porcentagem de 22%, indicando que uma parte dos pacientes teve experiências muito positivas em relação ao serviço prestado pelos motoristas. Isso é um bom sinal, mas ainda há espaço para melhorias. A porcentagem de "Ruim" é de 10%, o que é uma porcentagem considerável, embora menor do que as avaliações positivas. Isso sugere que algumas experiências dos pacientes mostraram insatisfação em relação à prestação de serviço dos motoristas. É admirável notar, também, que nenhum voto foi atribuído à categoria "Péssimo." Isso indica que, pelo menos na amostra analisada, não houve relatos extremamente negativos em relação aos motoristas.

4.2.3 Os dados obtidos sobre a avaliação dos pacientes em relação ao percurso de Santana do Matos a Natal e o retorno, levando em consideração as variáveis de tempo de viagem até o destino final, tempo de espera nos hospitais ou clínicas, horários disponibilizados e pontualidade, onde as porcentagens de avaliação foram obtidas, como mostra o gráfico 4.

Gráfico 4 – Qualidade em relação ao percurso.

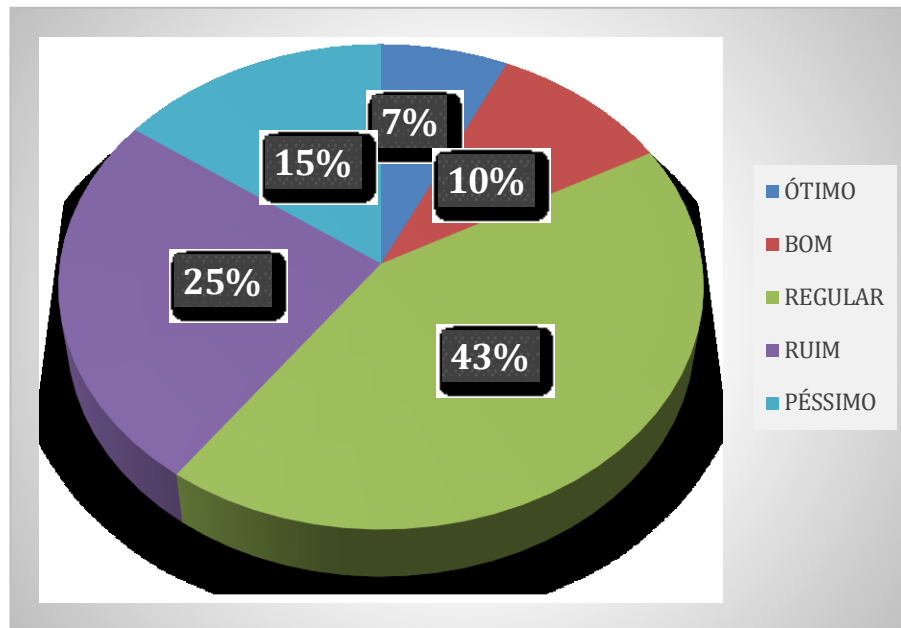


Fonte: Autoria própria (2023)

Sendo assim, é possível analisar que a maioria dos pacientes (37%) classificou o percurso como "Regular". Isso sugere que a experiência de viagem de Santana do Matos a Natal e o retorno foram em sua maioria mediana, sem ser particularmente boa ou ruim. Uma parcela significativa dos pacientes (35%) avaliou o percurso como "Bom". Isso indica que uma parte dos pacientes teve uma experiência de viagem positiva, mas não necessariamente excelente. As porcentagens de "Ruim" (15%) e "Péssimo" (10%) combinadas somam 25%, o que indica que um quarto dos pacientes teve experiências insatisfatórias em relação ao percurso. Isso é um sinal de que há problemas que precisam ser abordados. A porcentagem de "Ótimo" é bastante baixa, apenas 3%, sugerindo que uma minoria dos pacientes teve uma experiência excepcionalmente positiva com o percurso.

4.2.4 Levando em consideração os dados coletados no questionário aplicado, sobre a avaliação dos pacientes em relação ao nível de satisfação, as variáveis de satisfação com o transporte, satisfação com a disponibilidade de vagas e satisfação com o atendimento para agendamento de vagas, onde as porcentagens de avaliação foram obtidas como consta no gráfico 5.

Gráfico 5 – Nível de satisfação com o transporte sanitário.



Fonte: Autoria própria (2023)

É possível analisar que a maioria dos pacientes (43%) avaliou seu nível de satisfação como "Regular". Isso demonstra que a satisfação geral dos pacientes com o serviço de transporte eletivo está no nível intermediário, sem ser particularmente alta ou baixa. As porcentagens de "Ruim" (25%) e "Péssimo" (15%) somadas totalizam 40%. Isso indica que uma parcela significativa dos pacientes não está satisfeita com o serviço, e há áreas de insatisfação que precisam ser abordadas. As porcentagens de "Ótimo" (7%) e "Bom" (10%) são relativamente baixas, o que sugere que uma minoria dos pacientes avaliou o serviço como excelente ou muito bom em termos de satisfação. Isso indica que há espaço para melhorias para aumentar a satisfação dos pacientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos números obtidos, destaca-se a importância de abordagens que permitam atender um número maior de pacientes de maneira mais eficaz. Dentre as análises feitas, é importante destacar a proporção considerável de acompanhantes em relação ao total de pacientes, o que levanta a oportunidade de melhorar as vagas disponíveis para este público. Como proposta de intervenção, uma sugestão viável é a inclusão de um profissional de saúde, técnico de enfermagem ou enfermeiro, para acompanhar os pacientes durante a viagem.

Como argumentação, podemos citar alguns pontos positivos para implantação de um profissional da saúde, como por exemplo, o apoio e segurança dos Pacientes: A presença de um profissional de saúde, proporcionará mais segurança e ajuda aos pacientes, monitorando o estado de saúde dos pacientes durante o trajeto e agir em situações de emergência. Um outro ponto importante seria a redução da dependência de acompanhantes. Um profissional de saúde pode reduzir a necessidade de acompanhantes e promover melhoria e otimização do uso de vagas, liberando vagas para que outros pacientes que viajarão para procedimentos médicos em Natal/RN e permitindo atender um número maior de pacientes e aperfeiçoar a utilização dos recursos de transporte.

Outro ponto positivo é o atendimento personalizado. Dessa forma o profissional de saúde poderá fornecer atendimento aos pacientes durante a viagem, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e criando um ambiente mais confortável e tranquilo. A redução de

custos para os pacientes também é de extrema importância, logo que a presença de um profissional de saúde deverá contribuir para uma redução da necessidade de acompanhantes, o que, por sua vez, pode aliviar custos associados a viagens para os pacientes e suas famílias.

A presença de um profissional de saúde poderá contribuir para uma melhor organização e logística do transporte sanitário, garantindo que os pacientes sejam transportados de forma eficiente e segura.

Além da análise das quantidades de pacientes e acompanhantes no transporte sanitário entre Santana do Matos/RN e Natal/RN, um ponto importante merece atenção: o tempo de espera que os pacientes enfrentam nos hospitais em Natal, aguardando o veículo da saúde para retornarem. Esta espera, que pode se estender ao longo do dia, apresenta desafios significativos para os pacientes, especialmente aqueles com pouco conhecimento da cidade e que enfrentam dificuldades para encontrar serviços essenciais, como alimentação e lugares para as necessidades.

Nessa condição, surge a relevante proposta de estabelecer uma Casa de Apoio. Seja por meio de aquisição ou aluguel, desde que seja financiada pela Secretaria de Saúde de Santana do Matos/RN e bem localizada na capital do estado.

Uma Casa de Apoio se mostraria como uma solução prática e conveniente para mitigar as dificuldades enfrentadas pelos pacientes durante suas esperas, proporcionando benefícios essenciais, tais como, a alimentação e descanso, levando em consideração que a Casa de Apoio ofereceria alimentação adequada e um ambiente propício para descanso aos pacientes. Assim, usuários que necessitam aguardar longos períodos de tempo após suas consultas ou procedimentos médicos poderiam usufruir de um local seguro e confortável.

O acolhimento e orientação é outro ponto importante, tendo em vista que a equipe da Casa de Apoio poderia fornecer orientações e informações aos pacientes, ajudando-os a encontrar locais para refeições, banheiros, e outros serviços essenciais. A redução da ansiedade seria outro fator abordado com esse avanço, pois o estabelecimento de uma Casa de Apoio ajudaria a reduzir a ansiedade e o desconforto dos pacientes, proporcionando-lhes um espaço tranquilo para se recuperar antes de retornarem a suas casas, em Santana do Matos/RN.

Para aperfeiçoar ainda mais a logística, a ideia de um carro de menor porte da Secretaria de Saúde de Santana do Matos/RN em Natal é viável. Esse veículo poderia buscar pacientes que concluíram seus procedimentos médicos mais cedo e transportá-los para a Casa de Apoio, contribuindo para um uso mais eficiente dos recursos disponíveis. Ao final do dia, o veículo intermunicipal (micro-ônibus ou van) coletaria todos os pacientes na Casa de Apoio, garantindo seu retorno com conforto e segurança.

A implementação de uma Casa de Apoio alinhada com a proposta do transporte sanitário fortaleceria a qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos cidadãos de Santana do Matos/RN, promovendo uma experiência mais humanizada e eficaz durante o processo de atendimento médico em Natal/RN. A medida também alivia as dificuldades enfrentadas por pacientes em situação de vulnerabilidade, contribuindo para uma jornada de saúde mais acessível e satisfatória.

Além das questões de transporte e espera, um obstáculo a ser destacado é o horário dos atendimentos médicos agendados em Natal/RN para os pacientes de Santana do Matos/RN. A partida dos veículos maiores (micro-ônibus ou van) às 03h30min da madrugada representa um desafio para os pacientes cujos procedimentos estão marcados para horários relativamente cedo, muitas vezes antes das 07h da manhã. A distância a ser percorrida, em média de 200 km de trajeto, aliada ao tempo de deslocamento, pode resultar em atrasos significativos para pacientes que têm consultas, exames ou procedimentos marcados para os primeiros horários do dia. Na maioria das vezes, acarreta na perda dos compromissos e em

frustrações para os pacientes, bem como a reutilização de vagas de transporte tornando-o ineficiente.

Uma solução plausível para essa questão seria a implementação de um **sistema mais flexível**, onde pacientes com procedimentos médicos agendados para horários mais cedo do que o horário padrão possam ser atendidos por um veículo especial, como um carro de menor porte. Essa abordagem tem algumas vantagens, tais como a agilidade e pontualidade, permitindo que pacientes cheguem aos hospitais ou clínicas a tempo para seus procedimentos agendados, mesmo que sejam realizados no início da manhã. A utilização de um carro de menor porte para atender pacientes com procedimentos médicos agendados para horários mais cedo maximiza a eficiência da logística do transporte, garantindo que cada vaga disponível seja utilizada de maneira consciente.

Ao garantir que os pacientes cheguem pontualmente a seus compromissos médicos, a proposta promove a satisfação e a confiança no sistema de saúde. Os funcionários da Secretaria de Saúde de Santana do Matos/RN podem desempenhar um papel fundamental no planejamento e organização das vagas nos diferentes veículos, assegurando que cada paciente seja alocado adequadamente de acordo com seus horários de atendimento. É importante salientar que, embora o horário de partida dos veículos maiores não possa ser alterado devido às restrições de logística, a efetivação de um sistema flexível para pacientes com procedimentos agendados para horários matutinos pode proporcionar uma solução prática e eficaz. Essa mudança responde às necessidades individuais dos pacientes, garantindo que todos tenham acesso aos cuidados médicos necessários, independentemente do horário de atendimento agendado.

Outro ponto de extrema importância a ser considerado no contexto do transporte sanitário é a qualidade dos veículos utilizados para o deslocamento dos pacientes. Dada à natureza sensível e vulnerável dos pacientes, é essencial que a Prefeitura, em colaboração com as Secretarias de Transportes e de Saúde, adote uma abordagem cuidadosa e dedicada à manutenção e adequação desses veículos. A priorização da qualidade dos veículos de transporte não é apenas uma medida de conforto, mas também uma expressão direta de respeito e consideração pelos pacientes que dependem desses serviços para acessar cuidados médicos fundamentais.

Os veículos de transporte devem ser submetidos a manutenções regulares e recomendadas pelo fabricante para garantir que estejam em perfeito estado de funcionamento. Isso não só garante a segurança dos pacientes, mas também minimiza a probabilidade de interrupções durante as viagens. Incluso nesta manutenção devem estar a manutenção de ar-condicionado e demais itens de conforto, tendo em vista que é um ponto importante considerando que muitos pacientes podem estar enfrentando condições de saúde delicadas.

A **acessibilidade** também é fundamental para os pacientes. Os veículos devem estar adaptados para garantir a acessibilidade de pacientes com mobilidade.

A colaboração entre a Prefeitura de Santana do Matos/RN e as Secretarias de Transportes e Saúde é essencial para garantir que os veículos de transporte cumpram com os mais altos padrões de qualidade e segurança. Ao assegurar que os pacientes sejam transportados com conforto e confiabilidade, a cidade demonstra um compromisso genuíno com a saúde e o bem-estar de seus cidadãos, criando uma experiência mais positiva e eficaz no acesso aos serviços médicos da população de Santana do Matos.

6 REFERÊNCIAS

ANTONINI, Christine. **Audiência pública traz solução para os problemas de transpecial**. Câmara Municipal de Montes Claros, Montes Claros, 23 de jun de 2022. Disponível em <<https://www.montesclaros.mg.leg.br/institucional/noticias/audiencia-publica-traz-solucao-para-os-problemas-do-transpecial>>. Acesso em: 13 de jul. de 2023.

ASENSI, Felipe. **Sistema Único de Saúde Lei 8080/1990 e Legislação Correlata**. Leya, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=5p_9CAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&ots=Xz50bqmcjZ&sig=OHZ0wRL4pfoXRn6TBIPtafBxB6c#v=onepage&q&f=false> Acesso em: 30 de ago. de 2023.

Diabetes, hipertensão e obesidade avançam entre os brasileiros. UNASUS, 27 de abr de 2020. Disponível em <<https://www.unasus.gov.br/noticia/diabetes-hipertensao-e-obesidade-avancam-entre-os-brasileiros>>. Acesso em: 07 de set. de 2023.

MAGALHÃES, Lana. **Saúde Pública no Brasil**. Toda Matéria, [s.d.]. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/saude-publica-no-brasil/>. Acesso em: 30 de ago. de 2023

OLIVEIRA, Cinthia Medeiros. **Serviço de transportes de pacientes é reestruturado na Maternidade Divino Amor**. Prefeitura de Parnamirim, Parnamirim, 29 de jul de 2022. Disponível em < <https://parnamirim.rn.gov.br/newsItem.jsp?p=13460>>. Acesso em: 19 de jul. de 2023.

Pacientes também estão sem o transporte de saúde. O Tempo Betim, Betim, 04 de fev de 2016. Disponível em <<https://www.otempo.com.br/o-tempo-betim/pacientes-tambem-estao-sem-o-transporte-da-saude-1.1226875>> . Acesso em: 14 de jul. de 2023.

QUEIROZ, Maria de Fátima Medeiros de; SILVA, Jorge Luiz Mariano da; FIGUEIREDO, Jonilson de Souza; VALE, Fábio Freire Ribeiro do. **Eficiência no gasto público com saúde: uma análise nos municípios do Rio Grande do Norte**. Revista Econômica do Nordeste, [S. l.], v. 44, n. 3, p. 761–776, 2016. Disponível em: <https://www.bnb.gov.br/revista/ren/article/view/87>. Acesso em: 5 de set. de 2023.

Serviço de Transporte Sanitário de Natal passa funcionar 24h. Prefeitura do Natal, Natal, 23 de jul de 2020. Disponível em <<https://www.natal.rn.gov.br/news/post/33372>>. Acesso em: 14 de jul. de 2023.

Transporte Sanitário Eletivo. Ministério da Saúde, Brasília, 20 de mar de 2017. Disponível em <<https://aps.saude.gov.br/noticia/2326>>. Acesso em: 06 de jul. de 2023.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PACIENTES.

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM RELAÇÃO AO TRANSPORTE SANITÁRIO DE SANTANA DO MATOS/RN – NATAL/RN – SANTANA DO MATOS/RN

NAS QUESTÕES A SEGUIR ASSINALE COM “X” A OPÇÃO NA QUAL MAIS SE ENQUADRA COM SUA OPINIÃO, CONTANDO COM AS OPÇÕES DE “PÉSSIMO” ATÉ “ÓTIMO”.

ASSINALE APENAS UMA OPÇÃO PARA CADA ITEM.

1. EM RELAÇÃO AOS VEÍCULOS UTILIZADOS;

ASSINALAR COM “X”

VARIÁVEL	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
TEMPERATURA DO VEÍCULO					
RUÍDO (BARULHO QUE O VEÍCULO EMITE)					
LOTAÇÃO					
LIMPEZA					
CONSERVAÇÃO					
ILUMINAÇÃO					
CONFORTO					
ALTURA DOS DEGRAUS					
ACESSIBILIDADE PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS					
EQUIPAMENTO DE SEGURANÇA					

2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DO MOTORISTA;

VARIÁVEL	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
HABILIDADE E CUIDADO DO MOTORISTA					
RESPEITO DOS MOTORISTAS EM RELAÇÃO AOS USUÁRIOS					
DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO DO SERVIÇO					
MEIOS DISPONÍVEIS PARA CONTATO COM OS SERVIDORES					

3. EM RELAÇÃO AO PERCURSO;

VARIÁVEL	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
TEMPO DE VIAGEM ATÉ O DESTINO FINAL (HOSPITAL OU CLÍNICA)					
TEMPO DE ESPERA NOS HOSPITAIS OU CLÍNICAS ESPERANDO O VEÍCULO VOLTAR PARA RECOLHER					
HORÁRIOS DISPONIBILIZADOS					
PONTUALIDADE					

4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO;

VARIÁVEL	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
SATISFAÇÃO COM O TRANSPORTE					
SATISFAÇÃO COM A DISPONIBILIDADE DE VAGAS					
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PARA AGENDAMENTO DE VAGAS					