

RESUMO

O presente estudo foi realizado com o objetivo de avaliar, sob a percepção do usuário, a importância da participação social no controle e melhoria dos serviços de saúde, no município de Camaragibe, Estado de Pernambuco. Para tal, utilizou-se um questionário semi-estruturado, composto por perguntas abertas e fechadas, aplicado no domicílio de 789 usuários que utilizaram os serviços de saúde locais. Verificou-se que os mecanismos de participação, bem como a legislação correlata, ainda não são de amplo conhecimento e, da mesma forma, pouco são utilizados pelos usuários. No entanto, o percentual daqueles que conhecem e utilizam os mecanismos de participação social eleva-se à medida que aumenta a escolaridade, como também percebe-se que pessoas envolvidas em associações comunitárias têm maior conhecimento e conseqüentemente utilizam os mecanismos de forma mais efetiva. Os usuários dos serviços privados de saúde apresentam maiores percentuais de satisfação quando comparados àqueles atendidos pelo sistema público. Contudo, o nível de contentamento dos usuários do sistema público também mostrou-se significativamente elevado, não refletindo, entretanto, um alto padrão de qualidade, pois é justificado pelas poucas expectativas daqueles que se submetem a tais serviços. A identificação das barreiras e oportunidades para participação dos usuários no controle da qualidade dos serviços de saúde deve ser encarada como um compromisso ético dos órgãos gestores e um elemento essencial para exercício de cidadania na coletividade.

ABSTRACT

The present study was realized with the objective to evaluate, under the perception of the user, the importance of the social participation to control and improve the health services in the county of Camaragibe, State of Pernambuco. Thus, a questionnaire of open and closed ended questions was prepared. The survey involved 789 users that were inquired about the utilization of the local health services. It was verified that the mechanisms of participation, as well as the correlated legislation are not well known nor used by the users. Nevertheless, the percentages of those who utilize these mechanisms of social participation increase according to their educational level. It has been noted that educated individuals who are involved in community associations, have a tendency to use those services in a more effective manner. The users of private health services showed a higher percentage of satisfaction compared with those who depend on the public services. Nevertheless, the level of contentment of the public service users showed that it was significantly increased, not reflecting, however, a high pattern of quality, the reason being, it is justified by the low expectation of those who depend on public services. The identification of barriers and opportunities of the user's participation to control the quality of health services has to be faced with an ethical compromise of the administration members and one essential element exercised by the upstanding lawabiding collective community.