

Sistema de referência e contra- referência em saúde de Nova Russas-CE: o papel da rede na atenção básica

Reference-versus-reference system in health in Nova Russas-CE: the role of the network in basic care

Robervânio Soares de Sousa¹, Isabel Cristina de Paula Oliveira²

¹Enfermeiro especializando em saúde da família e comunidade pela UFPI. Acadêmico de tecnólogo em radiologia.

²Especialista em Saúde Coletiva e Saúde da Família pela UNICSUL. Mestranda em Tecnologia e Gestão em EAD pela UFRPE.

Endereço para correspondência: Secretaria de saúde de Nova Russas-CE, Rua Padre Francisco Rosa, nº 1388 Centro- CEP- 62.200-000- Nova Russas-CE.

E-mail: isabel.s.menor@hotmail.com

RESUMO

O tema central deste projeto de intervenção é o sistema de referência e contra referência no Sistema Único de Saúde (SUS) de Nova Russas/CE, protagonizado pelo princípio da integralidade, que consiste no direito que as pessoas têm de serem atendidas no conjunto de suas necessidades nos diversos níveis de complexidade e no dever do Estado em oferecer serviços de saúde organizados para a população. Pretende-se com este projeto de intervenção criar e implantar no município de Nova Russas um formulário de referência e contra referência, para facilitar a comunicação entre as equipes da Estratégia Saúde da Família e a Rede de Saúde do município, como também diminuir o tempo de espera para atendimento com especialistas e melhorar a qualidade dos registros dos prontuários. Pretende-se ainda, valorizar educação em saúde, salientando-se a importância da comunicação Intersectorial para os profissionais dos diferentes serviços e para a população assistida, como também, incentivar a gerência a fiscalizar e cobrar uma comunicação efetiva entre os diferentes níveis de saúde. Espera-se com este projeto de intervenção melhorar a qualidade do acesso à informação sobre referências e contra referência pelos profissionais de saúde e as unidades de saúde, e a conseqüente satisfação da população.

Palavras chaves: Referência e Contra referência; Educação Permanente em Saúde; Qualidade dos Serviços de Saúde.

ABSTRACT

The central theme of this intervention project is the system of reference and counter reference in the Unified Health System (SUS) of Nova Russas / CE, which is based on the principle of integrality, which consists in the right of people to be needs in the various levels of complexity and in the duty that the State has to offer organized health services to meet these needs integrally, according to SUS principles. Thus, the SUS must meet needs arising from all levels of complexity of the system, through actions aimed at health promotion, protection, recovery and rehabilitation, continuing the care with structuring a reference system and against referral. Therefore, it is necessary to articulate between the various professionals that compose the health team and between the different levels of technical hierarchy of care. A bibliographic research was carried out, which revealed the existence of deficiencies regarding the operational conditions necessary for the proper functioning of the Reference and Counter Reference System among the different levels of health care. The supply of health services and actions continues to address spontaneous demand and not to the health needs of the population. The research findings allow us to analyze the health system as a system with gaps in the communication that should exist, effectively, among professionals working at different levels of care, since each one carries out his work separately, leaving the at the mercy of an inefficient health system. The aim of this intervention project is to create and implement in the municipality of Nova Russas a referral and reference form to facilitate communication between the Family Health Strategy teams and the Municipal Health Network, as well as to reduce the time of wait for expert assistance and improve the quality of medical records. It is also intended to value health education, emphasizing the importance of intersectoral communication for the professionals of the different health services and for the assisted population, as well as, encourage management to monitor and charge for effective communication between different levels of health. This intervention project is expected to improve the quality of access to information on referrals and against referral by health professionals and health units, and the consequent satisfaction of users of the Nova Russas / CE Family Health Units.

Key words: Reference and Contra reference; Permanent Education in Health; Quality of Health Services.

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Constituição Federal de 1988 (CF-88), a “Saúde é direito de todos e dever do Estado”. Assim foi criado o Sistema Único de Saúde (SUS), um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, que abrange desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país (BRASIL, 1990).

Para isso, é importante a integração de ações, incluindo a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação. Juntamente, o princípio de integralidade pressupõe a articulação da saúde com outras políticas públicas, para assegurar uma atuação intersetorial entre as diferentes áreas que tenham repercussão na saúde e qualidade de vida dos indivíduos (BRASIL, 1990).

O município de Nova Russas – CE, é uma cidade com cerca de 31.000 habitantes, que teve um crescimento muito pequeno nas últimas décadas em função do êxodo dos jovens para outras cidades como Rio de Janeiro a procurar trabalho, pois o município vive da agricultura e do comércio local.

É importante citar que a situação problema que causa maior preocupação dos profissionais das unidades de saúde do município de Nova Russas é sem dúvida a questão da falta de contra referência dos pacientes encaminhados à atenção secundária e terciária. Pois, a referência dos pacientes é prejudicada já que não se sabe quais medidas foram tomadas pelos profissionais que os atenderão em outros níveis de atenção.

Para isso, faz-se necessário capacitar a equipe e sensibilizá-la quanto à importância do acolhimento e tornar sua boa prática parte da rotina de cada funcionário. A busca de parcerias, em especial o apoio da Secretaria de Municipal de Saúde (SMS) para dar suporte técnico e político, se faz necessária; a capacitação e o interesse dos membros da equipe são fundamentais para o enfrentamento deste problema.

A partir da situação-problema acima descrita, tornou-se necessário desenvolver um projeto de intervenção, com o objetivo geral de melhorar a qualidade e o acesso à informação, através da criação e implantação de um formulário para o sistema de referência e contra referência no Município de Nova Russas – CE.

Sendo assim, um Plano Operativo, foi elaborado com ações envolvendo toda a unidade de saúde, usuários e a gestão, com o objetivo de implantar o sistema de referência e contra referência no município de Novas Russas. Pois, a referência e contra referência são requisitos fundamentais e estão intimamente ligados às questões de acessibilidade, universalidade e integralidade da assistência.

Fratini (2007) aponta que é necessário que se crie uma estratégia de comunicação entre os serviços de maior e menor complexidade, fazendo com que o usuário seja acompanhado em seu histórico de saúde e tratamentos passados/realizados.

REVISÃO DA LITERATURA

“Os conceitos de referência e contra referência em saúde, apesar de se constituírem como uma das bases da mudança almejada para o setor, ainda se encontram num estágio de pouco desenvolvimento, tanto em relação aos seus possíveis sentidos teóricos quanto no que refere à efetivação e divulgação de experiências, exitosas ou não” (FRATINI, 2008, p. 66).

Mesma é “entendida como o conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso, em todos os níveis de complexidade do sistema” (FRATINI, 2008, p.66).

Ou seja, é a integralidade um princípio que visa a assegurar aos indivíduos a possibilidade de receber assistência em todos os níveis, tanto na atenção primária quanto secundária e terciária, pois somente os procedimentos realizados pela APS não esgotam as demandas do usuário. A referência seria um mecanismo administrativo (DIAS, 2012).

“Os casos mal encaminhados e detectados pela Coordenação do Sistema de Referência e pelas auditorias serão procurados para esclarecimentos e posteriores providências” (DIAS, 2012, p.27).

PLANO OPERATIVO

Situação Problema: Ausência do sistema de referência e contra referência no Município de Nova Russas – Ceará.
--

Objetivo Geral: Melhorar da qualidade e o acesso à informação, através da criação e implantação de um formulário para o sistema de referência e contra referência do Município de Novas Russas – CE.

Situação problema	OBJETIVOS	METAS/ PRAZOS	AÇÕES/ ESTRATÉGIAS	RESPONSÁVEIS
Ausência do sistema de referência e contra referência no Município e Nova Russas – Ceará	Capacitar às equipes da ESF quanto à importância da referência e da contra referência no Município de Nova Russas – CE;	100% Curto / Médio Prazo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficinas com todas as ESF; 2. Palestra com as ESF; <p style="text-align: center;">PRETENDE-SE</p> <p>Propor modelo e sensibilizar para obter adesão das Equipes de Saúde da Família para uso de formulário específico (eletrônico) de referência e contra referência, para otimização da troca de informações entre os diferentes níveis de atenção.</p> <p>Melhorar a privacidade dos pacientes e o sigilo médico;</p> <p>Criação de um formulário (eletrônicos) específico de referência e contra referência para circular entre as Equipes de Saúde da Família e os diferentes níveis da rede de atenção</p> <p>Propor modelo e sensibilizar para obter adesão da Equipe de Saúde da Família para uso de formulário (eletrônicos) específico de referência e contra referência, para otimização da troca de informações entre os diferentes níveis de atenção.</p>	<p>Enfermeiros, Médicos, Gerentes de serviço.</p> <p>Secretária municipal de saúde, Agentes Comunitárias de Saúde.</p> <p>Profissionais de TI (tecnologia da informação).</p>
	Incentivar o município de Nova Russas a introduzir um sistema informatizado para facilitar essa comunicação diminuindo assim o tempo de espera para atendimento com especialistas e forma a melhorar a qualidade dos registros em prontuários;	100% Curto / Prazo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões com as ESF. (quinzenais às quartas-feiras) para aperfeiçoar o planejamento; 2. Reunião com a gestão mensalmente. <p style="text-align: center;">PRETENDE-SE</p> <p>Melhorar a comunicação entre profissionais, unidades de saúde, secretaria de saúde e usuário.</p>	<p>Enfermeiros, Médicos, Gerentes de serviço.</p> <p>Secretária municipal de saúde, profissionais de TI (tecnologia da informação).</p>

Situação problema	OBJETIVOS	METAS/ PRAZOS	AÇÕES/ ESTRATÉGIAS	RESPONSÁVEIS
	<p>Valorizar educação em saúde, salientando a importância da comunicação intersectorial para os profissionais dos diferentes serviços de saúde e para a população assistida. Capacitação dos profissionais, funcionários.</p>	<p>70% Médio Prazo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar palestras de orientação e informação ao usuário do sistema. 2. Realizar reuniões com as equipes; <p style="text-align: center;">PRETENDE-SE:</p> <p>Conscientizar e sensibilizar médicos, enfermeiros e assistentes da atenção básica e secundária, por serem os atores e também protagonistas na utilização do instrumento, e que a Gestão municipal, ficasse ciente da necessidade de tal instrumento na rede.</p> <p>Adequar os profissionais e os usuários às reais necessidades da ESF.</p>	<p>Enfermeiros, Médicos, Gerentes de serviço.</p> <p>Secretária municipal de saúde, Agentes Comunitárias de Saúde.</p> <p>Profissionais de TI (tecnologia da informação).</p>
	<p>Colocar em prática o plano de intervenção com vistas à melhoria da qualidade e do acesso à informação sobre referências e contra referência pelos profissionais de saúde e as unidades de saúde, e a consequente satisfação dos usuários das Unidades de Saúde da Família.</p>	<p>100% Longo Prazo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunião com a gestão; 2. Reunião da gestão com os profissionais de saúde; <p style="text-align: center;">PRETENDE-SE:</p> <p>Articular com a gestão municipal para que haja adesão pelos profissionais de diferentes níveis aos cursos e treinamentos e para que haja incentivo por parte da Secretaria Municipal, tanto incentivo verbal quanto financeiro para manter tal instrumento.</p> <p>Implantar o Formulário de referência e contra referência.</p>	<p>Gestão e pesquisador</p>

PLANO DE GERENCIAMENTO

O projeto de intervenção será colocado em prática a partir de 2019. A metodologia será baseada na criação de um formulário eletrônico modelo, para o sistema de Referência e Contra referência para as Equipes da ESF, pois o município não possui.

O formulário será digitado em um banco de dados da unidade para acompanhamento, pois o mesmo só se completará após retorno da contra referência, a coleta de dados será a cada 30 dias através de relatório impresso. Esses dados serão analisados mensalmente e ao final de 12 meses.

Para isso, faz-se necessário capacitar à equipe, conscientizá-la quanto à importância do acolhimento e tornar sua boa prática parte da rotina de cada funcionário. A busca de parcerias, em especial o apoio da Secretaria Municipal de Saúde para suporte técnico, se faz necessária; a capacitação e o interesse dos membros da equipe são fundamentais para o enfrentamento deste problema.

O presente projeto de intervenção será constantemente monitorado através de lista de presença que estarão presentes em todos os encontros e ao final através de um questionário que servirá como um feedback entre o pesquisador e as Equipes de Saúde da Família, no qual se abordará entre outros temas a satisfação das ESF e dos Usuários do SUS.

CONCLUSÃO

Pretende-se com este projeto de intervenção, a partir dos objetivos que foram determinados e através das ações programadas, criar e implantar um formulário de referência e contra referência para a melhoria da qualidade e do acesso à informação pelas Unidades de Saúde da Família do Município de Nova Russas - CE.

Para tanto, esta intervenção capacitará e conscientizará as ESF quanto à importância da referência e da contra referência; buscará parcerias em especial o apoio da Secretaria Municipal de Saúde para suporte técnico e político; criar-se-á protocolos para o acolhimento e acompanhamento; conscientizará os usuários sobre a importância do retorno da contra referência; fará avaliação semestral de todo o processo de referências e contra referências.

Este projeto pretende ainda, incentivar o município de Nova Russas a introduzir um sistema informatizado para facilitar essa comunicação o que vai diminuir o tempo de espera para atendimento com especialistas e conseqüentemente melhorar a qualidade dos registros em prontuários.

Salienta-se neste projeto a importância da comunicação Intersetorial para os profissionais dos diferentes serviços de saúde e para a população assistida, como também, incentivar a gerência a fiscalizar e cobrar uma comunicação efetiva entre os diferentes níveis de saúde.

Espera-se com este projeto de intervenção melhorar a qualidade do acesso informação sobre referências e contra referência e a conseqüente satisfação da população do município de Nova Russa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Conselho Nacional de Secretários da Saúde. Conass. Assistência de Média e Alta Complexidade no SUS: Coleção para Entender a Gestão do SUS. Brasília: Conass, 223 p. (4) 2011.

BRASIL, Conselho Nacional de Secretários da Saúde. Conass. Atenção Primária e Promoção da Saúde: Coleção para Entender a Gestão do SUS. Brasília: Conass, 197 p.(3) 2011.

BRASIL, Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. 35. ed. São Paulo: Saraiva.

BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria MS/GM nº. 687, de 30 de março. Dispõe sobre a Política Nacional de Promoção da saúde, Brasília, 2006.

BRASIL, Secretaria-Executiva, Departamento de Apoio à Descentralização. Coordenação Geral de Apoio à Gestão Descentralizada, Brasília, 2006.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Departamento de Descentralização da Gestão da Assistência. Regionalização da Assistência à Saúde: aprofundando a descentralização com equidade no acesso: Norma Operacional da Assistência à Saúde: NOAS-SUS 01/02 e Portaria MS/GM n.º 373, de 27 de fevereiro de 2002 e regulamentação complementar / Ministério da Saúde, Secretaria de Assistência à Saúde. Departamento de Descentralização da Gestão da Assistência. – 2 ed. Brasília, 2002.

BRASIL, Ministério da Saúde. Pacto pela saúde. 2006. Disponível em: Acesso em: jan. 2012. 37 CONFERÊNCIAS NACIONAIS DE SAÚDE (CNS). 8, 1986. Brasília.

BRASIL, Anais. Centro de Comunicação do Ministério da Saúde. 1987. FERRIANI, Maria das Graças C. A inserção do enfermeiro na saúde escolar. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1991.

FRATINI, Juciane Rosa Gaio; SAUPE, Rosita; MASSAROLI, Aline. REFERÊNCIA E CONTRA REFERÊNCIA: CONTRIBUIÇÃO PARA A INTEGRALIDADE EM SAÚDE. Disponível em: Acesso em: 12 jul. 2008.

DIAS, R.; MATOS, F. Políticas públicas: princípios, propósitos e processos. São Paulo: Atlas, 2012.