



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
ESCOLA PAULISTA DE MEDICINA**



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DA FAMÍLIA

**SISTEMATIZAÇÃO DO ACESSO E ACOLHIMENTO DA DEMANDA
ESPONTÂNEA DE URGÊNCIA NAS UNIDADES DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA
FAMÍLIA DO MUNICÍPIO DE SUZANO**

RAPHAEL NUNES ROCHA

**Trabalho de Conclusão de Curso apre-
sentado à Universidade Federal de São
Paulo para obtenção do Título de Especi-
alista em Saúde da Família.**

Orientadora: Edimeia Ribeiro Alves Vieira

**São Paulo
2016**

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	3
2 – OBJETIVO.....	5
2.1 – Objetivo Geral	5
2.2 – Objetivos Específicos	5
3 - METODOLOGIA	5
3.1 - Local	5
3.2 - Público-alvo	5
3.3 - Participantes	5
3.4 – Plano de Ação	6
3.4 - Avaliação e Monitoramento	6
4 - RESULTADOS ESPERADOS.....	7
6 – REFERÊNCIAS.....	8

1 - INTRODUÇÃO

A Estratégia de Saúde da Família busca romper com paradigmas e incorporar novos pensamentos e agir na perspectiva de mudanças e conversões do modelo assistencial, no município de Suzano, a Estratégia de Saúde da Família têm cobertura de 30% do contingente populacional do município, estando inserida em regiões de vulnerabilidade social, econômica e ambiental.

Segundo a Política nacional de Atenção Básica (PNAB), Brasil (2012), a Atenção Básica tem como fundamentos:

I - possibilitar o acesso universal e contínuo a serviços de saúde de qualidade e resolutivos, caracterizados como a porta de entrada preferencial do sistema de saúde, com território adscrito de forma a permitir o planejamento e a programação descentralizada, e em consonância com o princípio da equidade;

II - efetivar a integralidade em seus vários aspectos, a saber: integração de ações programáticas e demanda espontânea; articulação das ações de promoção à saúde, prevenção de agravos, vigilância à saúde, tratamento e reabilitação, trabalho de forma interdisciplinar e em equipe, e coordenação do cuidado na rede de serviços;

III - desenvolver relações de vínculo e responsabilização entre as equipes e a população adscrita garantindo a continuidade das ações de saúde e a longitudinalidade do cuidado;

IV - valorizar os profissionais de saúde por meio do estímulo e do acompanhamento constante de sua formação e capacitação;

V - realizar avaliação e acompanhamento sistemático dos resultados alcançados, como parte do processo de planejamento e programação; e

VI - estimular a participação popular e o controle social.

Segundo MENDES (2011), os sistemas de atenção à saúde constituem respostas sociais, deliberadamente organizadas, para responder às necessidades, demandas e preferências das sociedades. Nesse sentido, eles devem ser articulados pelas necessidades de saúde da população que se expressam, em boa parte, em situações demográficas e epidemiológicas singulares.

Os sistemas fragmentados de atenção à saúde, fortemente hegemônicos, são aqueles que se organizam através de um conjunto de pontos de

atenção à saúde, isolados e incomunicados uns dos outros, e que, por consequência, são incapazes de prestar uma atenção contínua à população. Em geral, não há uma população adscrita de responsabilização. Neles, a atenção primária à saúde não se comunica fluidamente com a atenção secundária à saúde e, esses dois níveis, também não se articulam com a atenção terciária à saúde, nem com os sistemas de apoio, nem com os sistemas logísticos. Diferentemente, os sistemas integrados de atenção à saúde, são aqueles organizados através de um conjunto coordenado de pontos de atenção à saúde para prestar uma assistência contínua e integral a uma população definida.

O Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde, BRASIL (2013), comprova que dados epidemiológicos em nosso País indicam uma acelerada progressão de mortes por causas externas, com ênfase nas violências e nos traumas, tornando-se a segunda causa de óbitos no gênero masculino e a terceira no total.

Além disso, as doenças crônicas não transmissíveis, com relevância no número de óbitos por infarto agudo de miocárdio e por acidente vascular cerebral, se destacam como relevantes problemas de saúde, demandando uma nova conformação do sistema com ações que garantam um acompanhamento longitudinal dos usuários e de suas respectivas necessidades de saúde.

O enfrentamento das situações de urgência e emergência e de suas causas requer não apenas a assistência imediata, mas inclui ações de promoção da saúde e prevenção de doenças e agravos, o tratamento contínuo das doenças crônicas, a reabilitação e os cuidados paliativos.

Para Melo (2011), o serviço de saúde, que adota prática voltado ao cidadão, necessariamente desenvolvem ampla capacidade de acolher, responsabilizar, resolver e autonomizar os processos. Nessa perspectiva, ressalta-se que questões relacionadas ao acesso ao serviço de saúde, adscrição de clientela e bom relacionamento profissional de saúde e usuário, estão relacionados a fatores como a satisfação da população com o serviço ofertado, no momento oportuno.

Segundo Starfield (2002), a percepção do usuário interferirá na acessibilidade, na criação de vínculos e na consequente manutenção do cuidado, traduzidas pela capacidade da equipe coordenar o cuidado, bem como na qualidade dos serviços prestados.

O presente Projeto de Intervenção propõe a criação de uma Linha Guia no formato de protocolo, para auxiliar aos profissionais no acolhimento de pacientes que acessam a atenção primária com queixas de urgência e emergência.

2 – OBJETIVO

2.1 – Objetivo Geral

Ampliar o acesso da população de demanda espontânea, através da reorganização das ações de acolhimento, nas Unidades da Estratégia de Saúde da Família de Suzano.

2.2 – Objetivos Específicos

Elaborar uma linha guia para ampliar o acesso e acolhimento dos usuários da demanda espontânea da Estratégia de Saúde da Família, contribuindo para fortalecer o vínculo com a Unidade.

Fortalecer o vínculo entre profissionais de saúde / usuário e adequar o fluxo de atendimento da demanda espontânea na UBSF Eduardo Nakamura.

Elaborar uma linha guia para ampliar o acesso e acolhimento dos usuários da demanda espontânea da Estratégia de Saúde da Família.

Ampliar o custo benefício dos recursos financeiros despendidos na assistência no setor de urgência e emergência.

3 - METODOLOGIA

3.1 - Local

UBSF Eduardo Nakamura, Município de Suzano, São Paulo.

3.2 - Público-alvo

O público alvo deste projeto serão todos os profissionais que atuam na Estratégia de Saúde da Família do Município de Suzano.

3.3 - Participantes

Participarão das oficinas de elaboração das Linhas Guias, todos os profissionais que atuam na UBSF administrativos, operacionais e assistenciais. Recepcionistas, Reguladores de Acesso, Auxiliares Administrativos, Agentes Comunitários de Saúde, Auxiliares de Enfermagem, Enfermeiros, Médicos, Dentistas e Auxiliares de Saúde Bucal, além de representantes da Secretaria de Saúde, Coordenadora da Atenção Básica, Coordenadora da Estratégia de Saúde da Família e Coordenador de Urgência e Emergência.

3.4 – Plano de Ação

Envolver a equipe e sensibilizá-la quanto ao primeiro contato de cidadão na Atenção Primária à Saúde, demonstrar para os profissionais que mesmo questões tidas como de Urgência e Emergência são de responsabilidade da Atenção Primária à Saúde, apresentar estudos que comprovam o elevado custo que gera ao sistema de saúde quando questões sensíveis à Atenção Primária à Saúde são encaminhadas aos níveis mais complexos do sistema de saúde, demonstrar aos profissionais que o fortalecimento do vínculo profissional de saúde e cidadão, está diretamente ligado ao grau de adesão, participação, colaboração e satisfação do usuário ao sistema de saúde.

Elaborar uma linha guia para servir de arcabouço para as ações que envolvam o acolhimento e o primeiro contato do cidadão com a unidade de saúde e que sirva de arcabouço e ferramenta de multiplicação no restante da Rede de Atenção básica do Município de Suzano.

3.4 - Avaliação e Monitoramento

Apresentação do material elaborado ao Conselho Local e Municipal de Saúde para avaliação, manifestação e aprovação.

Avaliação trimestral do Grupo Condutor das Linhas guia para que sejam propostas adequações e críticas ao material elaborado.

4 - RESULTADOS ESPERADOS

A oficina proposta aos profissionais de resultará na elaboração de Linhas Guia, em formato de protocolo, que orientem e padronizem as ações referentes ao Acesso e acolhimento do cidadão, que busca resolver questões de demanda espontânea na Atenção Primária à Saúde.

Este projeto possibilitará sistematizar a porta de acesso dos usuários do sistema único de saúde, de uma forma acolhedora e humanizada, com foco nos casos de urgência e emergência sensíveis à Atenção Primária à Saúde.

Também contribuirá na otimização do custo benefício da assistência, fortalecendo vínculo do usuário com a Unidade de Atenção Primária à Saúde.

5 - CRONOGRAMA

Atividades	out 2016	nov 2016	dez 2016	jan 2017	fev 2017	mar 2017
Revisão Bibliográfica	X	X	X	X	X	X
Treinamento da Equipe	X	X	X	X	X	X
Implantação da Linha Guia - Protocolo	X					
Monitoramento e Ajustes	X		X		X	
Análise dos Dados	X	X	X	X	X	X
Apresentação dos Resultados			X			X
Acompanhamento do Projeto			X	X	X	X

6 – REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS) / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013.

Organização Mundial da Saúde. **Cuidados inovadores para condições crônicas: componentes estruturais de ação**. Brasília: Organização Mundial da Saúde; 2003.

Mendes EV. **Revisão bibliográfica sobre a atenção primária à saúde**. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais; 2005.

Starfield B, Shi L. Policy relevant determinants of health: an international perspective. **Health Policy** 2002; 60:201-216.

MELO, Maria do Carmo Barros de. Urgência e Emergência na Atenção Primária à Saúde / Maria do Carmo Barros de Melo e Nara Lúcia Carvalho da Silva. -- Belo Horizonte: Nescon/UFMG, 2011.

MENDES, Eugênio Vilaça As redes de atenção à saúde. / Eugênio Vilaça Mendes. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011.