



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

DIEGO CRISTIANO PLÁCIDO COSTA

DIMINUIR AS FILAS DE ESPERA E O ABSENTEÍSMO NAS UNIDADES BÁSICAS DE  
SAÚDE, UTILIZANDO O MÉTODO DO ACESSO AVANÇADO.

SÃO PAULO  
2017

DIEGO CRISTIANO PLÁCIDO COSTA

DIMINUIR AS FILAS DE ESPERA E O ABSENTEÍSMO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE, UTILIZANDO O MÉTODO DO ACESSO AVANÇADO.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Saúde da Família da Universidade Federal de São Paulo para obtenção do título de Especialista em Saúde da Família

Orientação: VANESSA BALIEGO DE ANDRADE BARBOSA

SÃO PAULO  
2017

## **Introdução**

O Acesso Avançado (AA) é um sistema moderno de agendamento médico que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde. Diversos Sistemas Nacionais de Saúde no mundo, tais como Canadá e Inglaterra, por exemplo, implementaram o acesso avançado na Atenção Primária à Saúde (APS) com o objetivo de melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde. O Acesso Avançado tem como objetivos diminuir o tempo de espera por uma consulta médica, diminuir o número de faltas às consultas médicas e aumentar o número de atendimentos médicos da população. Equipes de Saúde da Família, estratégia preconizada pelo Ministério da Saúde como formas de orientação da Atenção Primária no Brasil têm utilizado esse novo sistema (Vidal,2013)

Hoje em dia, nas unidades básicas de saúde, as agendas dos médicos são programadas com meses de antecedência. Cabe ao usuário conseguir agendar enquanto existir vagas, e quando todas as vagas são preenchidas, os usuários ficam sem outras opções de atendimento.

Devido ao tempo entre o agendamento da consulta e o atendimento ser muito grande, as vezes chegando próximo a 1 ano, existe um alto índice de absenteísmo.

Adotar uma agenda utilizando o método do Acesso Avançado em uma unidade básica de saúde torna-se um grande desafio, devido a falta de uma equipe como nas unidades com Estratégia de Saúde da Família onde a equipe é reduzida (Médico, Enfermeiro, Auxiliar de Enfermagem e Agentes Comunitarios). Leva-se em conta também que as agendas já estão programadas para vários meses a frente.

Em conjunto com a equipe de enfermagem, equipe administrativa e os médicos, pode-se reorganizar gradativamente as agendas dos médicos, modificando a estrutura das mesmas e assim, liberando vagas para atendimentos imediatos, seguindo o modelo do Acesso Avançado e melhorando o acesso das pessoas aos cuidados em saúde.

Ao adotar o método de Acesso Avançado, podemos garantir uma maior integralidade na Atenção Básica, facilitando a resolução de problemas agudos, aumentando a formação do vínculo e melhorando o tratamento de problemas crônicos.

## **Objetivos (Geral e Específicos)**

### Objetivo

Introduzir o método de agendamento do Acesso Avançado em uma unidade básica de saúde, facilitando o acesso dos pacientes ao atendimento médico, a resolução de problemas agudos, aumentando a formação do vínculo e melhorando o tratamento de problemas crônicos

### Objetivos Específicos

Diminuir as filas de espera da unidade.

Diminuir o absenteísmo da unidade.

## **Método**

**Local:** O trabalho será realizado na UBS Jardim Cliper, uma unidade tradicional na zona sul de São Paulo.

**Público Alvo:** Será realizado um trabalho em conjunto com os médicos, enfermeiros e a administração da unidade, focando na melhoria do fluxo de atendimento.

**Ações:**

As agendas dos médicos e enfermeiros serão reorganizadas em conjunto com a administração da unidade, introduzindo o método de Acesso Avançado, disponibilizando assim vagas diárias para os atendimentos de queixas agudas e facilitando o tratamento de doenças crônicas.

Durante o processo de introdução do Acesso Avançado nesta unidade, a agenda do médico deixará de ter, por hora, três vagas de consulta agendada em balcão e uma vaga de demanda espontânea, passando a ter, duas vagas agendadas no balcão, uma vaga para o acesso avançado e uma vaga para demanda espontânea que necessite de atendimento imediato.

As vagas de Acesso Avançado são vagas com paciente agendado após apresentação por demanda espontânea na Unidade. O ideal é que o paciente seja consultado em até 48 horas após apresentação. Para o preenchimento dessas vagas, todos os pacientes que se apresentem na Unidade por demanda espontânea serão consultados por um enfermeiro. Quando houver necessidade de consulta com médico, o enfermeiro será responsável pelo agendamento do paciente nos horários reservados para Acesso Avançado, para que o paciente possa ser consultado pelo médico ainda no mesmo dia, ou no dia seguinte.

As vagas reservadas para demanda espontânea permanecerão sem agendamento de pacientes. Estas são reservadas para atendimentos de urgência que não poderão esperar agendamento de consulta.

Todas as consultas realizadas na unidade são agendadas usando o programa SIGA, da prefeitura de São Paulo, o que garante uma facilidade no controle de quantidade de consultas agendadas, atendidas e do absenteísmo.

## **Resultados Esperados**

Com a introdução do método de Acesso Avançado, esperamos melhorar consideravelmente a qualidade e eficiência dos atendimentos na unidade, diminuir as filas de espera e acabar com o absenteísmo, organizando de maneira mais eficaz as agendas dos médicos e enfermeiros da unidade, alcançando assim uma maior integralidade no atendimento e criar um vínculo com os pacientes.

## **Referências**

1. VIDAL, Tiago Barra , O acesso avançado e sua relação com o número de atendimentos médicos em atenção primária à saúde, Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Medicina. Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia 2013