



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

VANDERLEI BAPTISTA DA SILVA

ACOLHIMENTO E RESOLUTIVIDADE NA ASSISTÊNCIA PRESTADA AOS USUÁRIOS
DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE BOA VISTA EM LIMEIRA-SP

SÃO PAULO
2018

VANDERLEI BAPTISTA DA SILVA

ACOLHIMENTO E RESOLUTIVIDADE NA ASSISTÊNCIA PRESTADA AOS USUÁRIOS
DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE BOA VISTA EM LIMEIRA-SP

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: ISABEL CRISTINA DOS SANTOS OLIVEIRA

SÃO PAULO
2018

Resumo

A Constituição Federal de 1988 diz em seu artigo 196 que “A Saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação.” (BRASIL, 1998) Houve a criação e consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) com inegáveis avanços para a saúde brasileira. Todavia, ainda há acesso inadequado aos serviços de saúde, baixa resolutividade das ações, e precarização das relações interprofissionais e entre usuários; baseado nestes fatos, este projeto de estudo analisou o Acolhimento e Resolutividade do cuidado em saúde, prestadas na UBS Boa Vista em Limeira/SP; com perspectivas de ampliar a solução frente a demanda espontânea reprimida, bem como, otimizar o fluxo dos usuários no que tange sentimentos de satisfação, insatisfação e necessidade de escuta constante e diária. Garantir-lhes espaços de escuta e fala é fundamental. Para tal, sendo necessário adequar recursos humanos, físicos e buscar promover maior resolutividade no serviço prestado, destacando o acolhimento, a organização do serviço, o vínculo, o acesso universal, a qualificação da equipe, o matriciamento e a integralidade. Não obstante, o fortalecimento do controle social. Por fim, aponta os desafios para o alcance da resolutividade e as possíveis estratégias para ampliar o poder resolutivo da atenção aos usuários da unidade mencionada.

Palavra-chave

Organização e Administração. Unidade Básica de Saúde. Saúde Pública

Introdução

Inegáveis são os avanços pós criação e consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS). Todavia devemos identificar, avaliar os problemas de acesso, a baixa resolutividade das ações, a organização do serviço e a satisfação do usuário na Atenção Primária em Saúde (APS). O Acolhimento à demanda espontânea na APS e a Resolutividade são desafios inerentes às necessidades dos usuários deste SUS. A Atenção Básica, considerada como uma porta de entrada e primeiro contato do usuário com o sistema de saúde, apresenta uma dicotomia entre a demanda espontânea e demanda programada nas unidades de saúde. (ALMEIDA, FAUSTO e GIOVANELLA, 2011).

Tendo por referência o Caderno de Atenção Básica n 28 do Ministério da Saúde para auxiliar este projeto de intervenção que trata do Acolhimento, contextualizado no processo de trabalho e/ou assistência em saúde da UBS Boa Vista em Limeira SP; dada a sua estrutura inadequada (uma casa adaptada), com inadequada capacitação e qualificação insuficiente da equipe, baixo número de colaboradores, dentre outros fatores, coibindo o acesso de qualidade às demandas; conseqüentemente gerando um grau de insatisfação por parte dos usuários da referida unidade. Assim sendo, está posto o desafio de ampliação do acesso à todos os usuários (universal) SUS da unidade com resolutividade, bem como, solucionarmos problemas condizentes a demanda espontânea reprimida: reduzindo e/ou eliminando filas; organizando e otimizando fluxos/agenda; garantindo espaço de escuta; capacitando recursos físicos e humanos; matriciando quando necessário (NASF); aumentando vínculos e fortalecendo o controle social da UBS. (BRASIL, 2011).

Objetivos (Geral e Específicos)

Objetivo Geral:

Ampliar a Resolutividade da Unidade Básica de Saúde Boa Vista na cidade de Limeira-SP, aumentando por consequência a satisfação dos usuários.

Objetivo Específicos:

- 1 - Diminuir a demanda espontânea reprimida para acesso na UBS com Acolhimento e Resolutividade;
- 2 - Prover capacitação intermitente aos profissionais e/ou colaboradores da UBS adequando à demanda e realidade local de saúde;
- 3 - Incentivar a Participação dos usuários no dia a dia da UBS com a criação de um Conselho Local de Saúde (espaço democrático para discussão e construção participativa do serviço).

Método

Local: O projeto será localizado e realizado na UBS Boa Vista, sito à rua Castro Barreto nº 162, CEP 13486-122 - Limeira/SP.

Público Alvo e Participantes: Usuários da Unidade Básica de Saúde Boa Vista em Limeira - SP.

Ações com Base nos Objetivos:

- ♦ **Ampliar Resolutividade:** Através da introdução, inserção de multiprofissionais e interconsulta de apoio; Ampliar o acesso de provas diagnósticas; Capacitação dos Profissionais; Acolhimento, Suporte de Especialistas (contra referência) e Apoio Matricial; Porta de entrada efetiva; Ações de Vigilância em Saúde e Assistência articuladas; Outros.
- ♦ **Aumentar Satisfação dos Usuários:** Via Porta de entrada efetiva no serviço de uso regular; Ampliando acesso e oferta de vagas para consulta; Acolhendo os usuários que procurem por serviços de saúde/demanda espontânea; Suporte de Especialistas (contra referência); Apoio Matricial e Contratação de Colaboradores.
- ♦ **Capacitar Colaboradores:** Através de Educação Continuada; Disponibilizar Cursos livres e online para capacitações em temas da APS; Participar em Eventos científicos; Flexibilizar Carga Horária e abonar o dia do colaborador.
- ♦ **Criar Conselho Local de Saúde:** Incentivar a criação e buscar apoio à adesão dos usuários e gestores de Limeira-SP

Objetivo: Prover acolhimento adequado para com os usuários da UBS Boa Vista Limeira SP visando uma assistência com resolutividade e maior satisfação dos usuários.

Detalhamento das Ações:

Diminuir a demanda espontânea na UBS

- ♦ Através da introdução, inserção de multiprofissionais, interconsulta de apoio: Nutrição, Psicologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Acupuntura (NASF) na UBS Boa Vista de Limeira SP; fortalecendo as discussões de casos em reuniões de equipe, integrando serviços a rede, qualificando a APS como serviço de procura regular, assim sendo, possibilitará maior resolutividade. Pois, sem o apoio e ação conjunta desses profissionais da rede; os pacientes são encaminhados para a atenção secundária, diminuindo a resolutividade.
- ♦ Ampliar o acesso de provas diagnósticas a serem solicitados pelo Médico de Família (baseado em evidências) na UBS; bem como, ampliar a assistência farmacêutica para garantir a disponibilidade dos medicamentos na unidade de saúde.
- ♦ Capacitação dos Profissionais - fundamental para aumento da Resolutividade
- ♦ Acolhimento, Suporte de Especialistas (contra referência) e Apoio Matricial para organizar o processo de trabalho da unidade e atender demandas dos usuários.
- ♦ Porta de entrada efetiva; independente de atendimento ser demanda espontânea ou

- ♦ programada. Organizar a agenda da UBS, disponibilizando (diariamente) no mínimo 1 hora para atendimentos de demanda espontânea na UBS.
- ♦ Articular ações de Vigilância em Saúde e Assistência (Ex: Febre Amarela e Vacina).
- ♦ Outros: Criação de grupos diversos (Diabetes, HAS, Gestante, Idosos, Tireoide, etc.); Possibilitar e realizar pequenos procedimentos na unidade (suturas, exérese lipomas, verrugas, cravo plantar, onicocriptose, lavagem auditiva/cerúmen, etc.).

Prover acolhimento adequado, conseqüentemente aumentando a satisfação dos usuários

- ♦ Via porta de entrada efetiva no serviço de uso regular; independente de atendimento ser demanda espontânea ou programada. Organizar a agenda da UBS, disponibilizando (diariamente) no mínimo 1 hora para atendimentos de demanda espontânea na UBS.
- ♦ Ampliando o acesso e oferta de vagas para consulta, acolher demanda reprimida (dificuldade para agendar consulta), consolidar a porta de entrada; aumentar capacidade resolutive e articular ações da Vigilância e Assistência;
- ♦ Acolhendo os usuários que procurem por serviços de saúde/demanda espontânea, Suporte de Especialistas (contra referência) e Apoio Matricial para organizar o processo de trabalho da unidade e atender demandas dos usuários.
- ♦ Conversar com a gestão municipal para contratação de Colaboradores; Profissional médico diminuindo assim as limitações ou barreiras de acesso na UBS Boa Vista em Limeira-SP. Buscando ampliar o modelo da equipe atual da unidade (médico, enfermeiro, auxiliar de enfermagem).

Prover capacitação junto aos colaboradores frente à demanda e realidade local em que atuam na UBS

- ♦ Via Educação continuada para formação dos recursos humanos e/ou profissionais da equipe da UBS; ampliando a posteriori maior resolutividade; além de favorecer satisfação, prestígio e reconhecimento profissional.
- ♦ Disponibilizando cursos livres (EAD, Plataforma Arouca) e online para capacita-los (estratégico para aumento da resolutividade) em temas pertinentes da APS (Acolhimento, Classificação de Risco, Urgência e Emergência, etc.), Especialização em APS, Residência MFC; Apoiar participação em Eventos científicos; Flexibilizar carga horaria; Abonar o dia de participação em treinamentos ou cursos estratégicos.

Realizar Reuniões de Equipe e Buscar incentivar a criação de Conselho Local de Saúde. Não obstante, apresentar o Projeto ao Secretário de Saúde e Gestores de Limeira-SP para adesão e apoio, assim sendo, buscando e propiciando as condições necessárias para que este projeto ocorra.

Formas de Avaliação e Monitoramento:

Desenvolver futuramente um questionário específico; Aplicar este questionário para avaliar o Acolhimento e a Resolutividade da equipe; Realizar reuniões de equipe; A atuação e participação do Conselho local de Saúde criado, para avaliar, monitorar e fiscalizar as ações pertinentes a resolutividade e satisfação dos usuários da UBS Boa Vista em Limeira/SP.

Resultados Esperados

Que este projeto a posteriori possa fomentar na equipe da UBS Boa Vista em Limeira-SP e também aos gestores; o debate, a reflexão e discussão da organização do processo de trabalho local; propiciando uma quebra de paradigma ao deslocar o eixo centrado no médico para o eixo de equipe com acolhimento multiprofissional, promovendo a escuta ao usuário e se comprometendo com a resolutividade junto á demanda, por consequência aumentando a satisfação do usuário.

Referências

ALMEIDA PF, FAUSTO MCR, GIOVANELLA L. Fortalecimento da atenção primária à saúde: estratégia para potencializar a coordenação dos cuidados. Rev Panam Salud Publica. 2011;29(2):84-95. Link: <http://www6.ensp.fiocruz.br/repositorio/sites/default/files/arquivos/Fortalecimento.pdf>. Acesso em fevereiro 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento a demanda espontânea. v. 1. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica n. 28, Volume I) Link: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_cab28v1.pdf Acesso em fevereiro 2018.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1998.