



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

JULIA RAFFA SILVEIRA

O PODER DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE: FORTALECENDO O VÍNCULO E O ACESSO  
À ATENÇÃO PRIMÁRIA.

SÃO PAULO  
2018

JULIA RAFFA SILVEIRA

O PODER DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE: FORTALECENDO O VÍNCULO E O ACESSO  
À ATENÇÃO PRIMÁRIA.

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: RAFAEL AIELLO BOMFIM

SÃO PAULO  
2018

## **Resumo**

A Estratégia de Saúde da Família vigente hoje no Brasil necessita de quantidades suficientes de recursos humanos e insumos para um adequado funcionamento e para um atendimento de qualidade à população. O Centro de Saúde Fernanda situado em Campinas- SP, assim como muitos em todo o Brasil, funciona com quantidades insuficiente desses itens, gerando sobrecarga de trabalho nos funcionários, descontentamento populacional e má adesão e vínculo negativo entre seus usuários. Este projeto de intervenção propõe a criação de um jornal informativo mensal contendo dados sobre funcionamento, fluxo e disponibilidade dos serviços oferecidos no Centro de Saúde Fernanda, bem como leva em consideração as principais dúvidas e a avaliação de qualidade da população. Com isso, espera-se obter melhores índices de satisfação popular, melhor vínculo na atenção primária e melhores condições de trabalho para os funcionários do Centro de Saúde Fernanda.

## **Palavra-chave**

Atenção básica à saúde. Educação em saúde. Participação da comunidade

## Introdução

O modelo de atenção básica de saúde foi implementado no Brasil em 1994 e teve seu fortalecimento e sua base teórica definida com a Estratégia de Saúde da Família no Programa Nacional de Atenção Básica de 2006. Este define seus princípios gerais como sendo:

*"Um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde (...) É o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde. Orienta-se pelos princípios da universalidade, da acessibilidade e da coordenação do cuidado, do vínculo e continuidade, da integralidade, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social."*

Para implantação de tal Estratégia é necessário que seja fornecido um aparato básico de trabalho que permita a sua concretização, que envolve desde recursos humanos suficientes até materiais e insumos para uso da população. Quando tais itens não estão presentes, torna-se difícil assegurar o princípio da acessibilidade e fornecer uma rede de atenção básica de qualidade. Assim, surge a definição por Mendes (1994) e retomada por Assis, Vila e Nascimento (2002) de "universalismo excludente" em que "o princípio da universalidade, garantido em lei, é reinterpretado na prática social não como um universalismo inclusivo, como direito de cidadania, mas como um universalismo excludente, expressado em oferta de serviços limitantes e de baixa resolubilidade."

É neste cenário em que o Centro de Saúde Fernanda está inserido. Alocado na periferia da cidade de Campinas, São Paulo, ele é responsável por atender cerca de vinte mil pessoas com atualmente três equipes de saúde da família cadastradas, porém apenas duas equipes incompletas atuantes. A unidade básica de saúde não possui os recursos humanos e materiais necessários para atender as demandas da população: faltam médicos, recepcionistas, técnicos de enfermagem, agentes comunitários de saúde, medicamentos e existem longas filas de espera. Os mesmos problemas foram identificados no estudo de Lima et al (2015) desenvolvido na cidade de Recife sobre os elementos que influenciam o acesso a atenção primária. O resultado disso reflete na dinâmica de trabalho, que fica sujeita a grandes variações de acordo com a disponibilidade de serviços do dia, gerando constantes mudanças na rotina da unidade, múltiplas tarefas sendo executadas por um mesmo profissional e desarticulação das informações fornecidas à comunidade, repercutindo em um vínculo negativo com a mesma.

A participação popular neste processo ao mesmo tempo em que é primordial, por possibilitar reivindicações e melhorias dos problemas de saúde descritos, e aproximar os usuários da unidade; é também distante na prática. Essa distância tem sua origem tanto na quebra do vínculo com a unidade pelo já exposto; quanto por uma alienação e por um desconhecimento por parte da população sobre seus direitos e sobre como a Estratégia de Saúde da Família está sendo aplicada na prática, ou seja, como de fato é o funcionamento da Unidade Básica de Saúde e quais são os serviços por ela oferecidos.

*"Outra barreira expressa com ênfase pelos gerentes e profissionais da atenção primária foi a falta de informação dos usuários sobre os serviços de atenção primária, que desconhecem qual o fluxo ou a unidade que devem procurar de acordo com suas necessidades. A desinformação do usuário é apontada como consequência da inexistência de divulgação*

*adequada nos serviços primários e da falta de oportunidade ou interesse da população em assistir às palestras educativas ofertadas nas USF." (Lima et al, 2015).*

Levando em consideração o exposto acima este projeto visa criar um modelo de intervenção que melhore o vínculo entre a população e o Centro de Saúde Fernanda por meio da educação em saúde, buscando um maior esclarecimento sobre a dinâmica de funcionamento da unidade, dos serviços por ela oferecidos e também de suas dificuldades, ampliando com isso o poder social e diminuindo as divergências informativas causadas pela falta de estrutura básica adequada da unidade de saúde.

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

Melhorar o vínculo entre a população e a Unidade Básica de Saúde e aprimorar a comunicação entre os funcionários e a população do Centro de Saúde Fernanda, fornecendo informações sobre educação em saúde e sobre o funcionamento e rotina da UBS.

## **Método**

Local: Centro de Saúde Jardim Fernanda - situado no município de Campinas, São Paulo.

Público - Alvo: Toda a população adscrita pertencente ao Centro de Saúde Fernanda, principalmente aqueles que frequentemente comparecem a Unidade de Saúde para utilização de seus serviços.

Ações:

1) Confecção de questionário sobre avaliação da qualidade de serviços prestados pelo Centro de Saúde Fernanda, contendo perguntas sobre a compreensão do fluxo de serviços da Unidade, sobre satisfação no atendimento prestado, resolutividade das demandas, sobre conhecimento das atividades oferecidas pelo posto de saúde e um campo livre para sugestões sobre o que se poderia melhorar nos quesitos citados.

2) Articulação junto ao Conselho local de Saúde para divulgação e aplicação do questionário na própria sala de espera da unidade de saúde por um período de um mês,

3) Análise das respostas obtidas em reunião conjunta com Conselho local de Saúde e Funcionários do Centro de Saúde Fernanda e posterior criação de comitê voluntário para confecção de Jornal Informativo simples mensal contendo:

- Nome da Unidade de Saúde e Horário de Funcionamento

- Serviços oferecidos na Unidade com seus respectivos horários de funcionamento e dias de atendimento e qual o fluxo para ter acesso a eles ( Sala de Vacinas, Aferição de Pressão Arterial e Dextro, Renovação de Receitas, Recepção e suas funções, Teste de Gravidez, Farmácia, Visitas Domiciliares, e etc).

- Acolhimento: o que é, para que serve e como ter acesso a ele?

- Consultas médicas: Informações contendo disponibilidade de agenda médica, o que levar em consulta (controles para pacientes crônicos, remédios em uso, exames antigos) e informações sobre a quantidade de médicos disponíveis.

- Explicação sobre fluxo de retornos, encaminhamentos e exames laboratoriais.

- Atualização sobre os medicamentos disponíveis na farmácia.

- Apresentação dos Grupos disponíveis na Unidade, com os dias e horários de funcionamento

- Informes sobre mudanças na rotina.

- Demais dúvidas e/ou sugestões surgidas a partir do questionário.

- Sessão de educação em saúde com temas variados (um tema por edição).

4) Distribuição do material para a população na própria sala de espera da Unidade por um período de três meses.

5) Redistribuição do mesmo questionário proposto no item 1 para comparação de respostas e avaliação do impacto da intervenção junto a população.

6) Aplicação de novo questionário aos funcionários do Centro de Saúde Fernanda contendo perguntas sobre viabilidade do projeto e de que maneira esta intervenção melhorou ou piorou a rotina de trabalho na unidade.

Avaliação e Monitoramento:

As informações contidas nos questionários 5 e 6 das ações propostas serão analisadas pela equipe de saúde do Centro de Saúde Fernanda e a partir dos resultados será avaliado a viabilidade da intervenção e suas possíveis mudanças.





## **Resultados Esperados**

Ao final do projeto de intervenção espera-se maior adesão dos usuários ao Centro de Saúde Fernanda, aumentando a compreensão da população sobre os serviços disponíveis na unidade, das limitações da mesma e também do fluxo a ser seguido no serviço de saúde. Espera-se melhores índices de satisfação do usuário e maior homogeneidade nas informações fornecidas à população, implicando em menores taxas de desentendimento entre o serviço de saúde e seus usuários e menor sobrecarga de trabalho para os funcionários do Centro de Saúde Fernanda.

## Referências

MINISTÉRIO DA SAÚDE, SECRETÁRIA DE ATENÇÃO BÁSICA. *Programa Nacional de Atenção Básica*. Brasília: 2006. 4v.

LIMA, S. A. Vieira et al. *Elementos que influenciam o acesso á atenção primária na perspectiva dos profissionais e dos usuários em uma rede de serviços de saúde do recife*. Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v25, n.2, p635-656. 2015.

ASSIS, Marluce Maria Araújo; VILA, Tereza Cristina Scatenela; NASCIMENTO, Maria Angela Alves do. *Acesso aos serviços de saúde: uma possibilidade a ser construída na prática*. Ciência & Saúde Coletiva, [s.l.], v8, n3, p815-823. 2003.

ALMEIDA PF, FAUSTO, MCR; GIOVANELLA, L. *Fortalecimento da atenção primária à saúde: estratégia para potencializar a coordenação dos cuidados*. Rev Panam Salud Publica. v29, n2, p84-95. 2011.

ARANTES, Luciano José; SHIMIZU, Helena Eri; MERCHAN-HAMANN, Edgar. *Contribuições e desafios da Estratégia Saúde da Família na Atenção Primária á Saúde no Brasil: Revisão da Literatura*. Ciência & Saúde Coletiva, [s.l.], v21, n5, p1499-1509. 2016.

ASSIS, Marluce Maria Araújo; JESUS, Washignton Luis de. *Acesso aos serviços de saúde: abordagens, conceitos, políticas e modelos de análise*. Ciência & Saúde Coletiva, [s.l.], v17, n11, p2865-2875. 2012.

VASCONCELOS, E. M. *Os movimentos sociais no setor de saúde: um esvaziamento ou uma nova configuração?* In: VALLA, V. V. (Org.). *Saúde e educação*. Rio de Janeiro: DP&A, 2000. 167p.

-