



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

SILVIA MARTOS GRION

EXCESSO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA
MORADA DO SOL DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

SÃO PAULO
2018

SILVIA MARTOS GRION

EXCESSO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA
MORADA DO SOL DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

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: PRISCILA MINA GALATI

SÃO PAULO
2018

Introdução

A atenção básica, segundo a PNAB (Política Nacional de Atenção Básica), caracteriza-se por:

"Um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades". (BRASIL, p.21, 2012)

Tem como um de seus fundamentos e diretrizes possibilitar o acesso universal e contínuo aos serviços de saúde, visto como a porta de entrada da rede de atenção, promovendo o acolhimento dos usuários e sua vinculação, que são fundamentais para a efetivação da atenção básica.

O acolhimento engloba um conjunto de atitudes que atravessam todo o processo de trabalho envolvido na produção da saúde. Inicia-se na etapa do atendimento que se dá nas portas dos serviços, sendo esse primeiro momento do encontro estratégico para toda a relação, e permanecendo em todos os momentos da atenção à saúde. Deve ainda, envolver todos os profissionais e equipes nas diferentes fases e unidades em que o serviço de saúde e o cidadão se encontram. (INOJOSA, 2005)

O foco principal deste trabalho será dado ao acolhimento à demanda espontânea nas unidades de atenção básica. Por demanda espontânea compreendemos o nome dado a qualquer atendimento não programado na Unidade de Saúde, representando uma necessidade momentânea do usuário, que pode ser uma informação, um agendamento de consulta, uma urgência ou até uma emergência. (INOJOSA, 2005)

Quanto à equipe de saúde da atenção básica essa tem a possibilidade de se vincular, responsabilizar e atuar na realização de ações coletivas de promoção e prevenção de saúde no território, agindo no cuidado individual e familiar, assim como na elaboração dos projetos terapêuticos singulares dos usuários, que, por vezes, necessitam de linhas de cuidado que ultrapassam outras modalidades de serviços para atenderem às necessidades de saúde de modo integral. (BRASIL, 2010)

Dessa forma, podemos lançar mão dos processos de educação permanente como estratégia de apoio institucional para potencializar o desenvolvimento de competências de gestão e de cuidado na atenção básica, tendo em vista que aumenta as alternativas para o enfrentamento das dificuldades vivenciadas pelos trabalhadores em seu cotidiano, além de trazer aquisição e atualização de conhecimentos e habilidades. (BRASIL, 2012)

Frente ao exposto, este projeto de intervenção justifica-se pela necessidade de reorganizar o processo de trabalho no âmbito do acolhimento e do cuidado, tendo em vista o excesso de demanda espontânea na ESF Morada do Sol, objetivando criar alternativas de acolhimento e escuta qualificada para o usuário, envolvendo a equipe na organização e implantação do processo de forma corresponsável. Além de oferecer educação permanente para toda a

equipe, propiciando uma gestão mais participativa e coletiva, a fim de que os serviços de saúde prestados a população adstrita sejam realizados com qualidade e excelência.

Objetivos (Geral e Específicos)

Objetivo geral:

- ♦ Melhorar o acolhimento dos usuários em demanda espontânea, reduzindo a quantidade de atendimentos dia, diminuindo o tempo de espera e seu uso de forma desnecessária.

Objetivos específicos:

- ♦ Capacitar os Agentes Comunitários de Saúde para levar informações e orientações à população sobre o que é o atendimento em demanda espontânea e quando deve ser utilizado.
- ♦ Implantar sistema de classificação de risco para definir os critérios de atendimento na demanda espontânea.
- ♦ Organizar o agendamento das consultas de clínica médica permitindo que haja vagas disponíveis para as consultas de encaixe.
- ♦ Otimizar o trabalho da equipe de saúde atribuindo a competência de cada um, a fim de que seja feito um acolhimento das queixas em demanda espontânea com maior humanidade e excelência.

Método

Local: Unidade de Saúde da Família Morada do Sol do Município de Presidente Prudente.

Público-alvo: População adscrita que utiliza o atendimento em demanda espontânea.

Participantes: Equipe de Saúde da Família, Conselho Gestor da Unidade, Faculdade de Medicina, Gestor Municipal.

Ações a serem realizadas:

- ♦ Levantamento mensal do número de atendimentos em demanda espontânea e quais as causas: Será realizado por meio dos dados coletados no ESUS sobre os atendimentos em demanda espontânea.
- ♦ Realização de curso de Educação Permanente em saúde para os Agentes Comunitários: Será realizada a formação dos ACS a fim de que tenham maior conhecimento técnico sobre o que é atendimento em demanda espontânea, assim como capacitá-los para sanar as dúvidas surgidas durante as visitas, diminuindo a procura de forma desnecessária e aumentando a resolutividade por meio de parceria com a Faculdade de Medicina e a Secretaria Municipal de Saúde.
- ♦ Estabelecimento dos critérios clínicos para classificação de risco: Serão implantados critérios para classificação de risco da demanda espontânea aos que necessitam de atendimento, elegendo ainda as prioridades, porém excluindo os casos de urgência e emergência, haja vista que para estes o atendimento é preferencial.
- ♦ Elaboração de protocolo pela SMS de Classificação de risco: Será elaborado pela SMS protocolo de classificação de risco buscando a padronização da mesma no município.
- ♦ Flexibilização da agenda: Será realizado agendamento de consultas de clínica médica semanal, com disponibilidade de vagas para agendamento dos usuários classificados para atendimento fora da urgência de acordo com a avaliação da equipe por meio da organização do sistema de agendamento pelo Gestor.
- ♦ Realização de reuniões de equipe semanais: Será realizada semanalmente reunião de equipe com terapia comunitária integrativa, discussão dos casos trazidos em demanda espontânea e aprimoramento do acolhimento de toda a equipe, olhando o usuário de forma biopsicossocial com participação do NASF.

Avaliação e Monitoramento:

Esse projeto de intervenção é composto por 06 (seis) ações independentes que interagem entre si, assim sendo, a viabilidade desse projeto está diretamente relacionada ao cumprimento das metas estabelecidas. Para a avaliação e monitoramento propõe-se: comparação dos dados do ESUS coletados mensalmente através de planilha com finalidade de eliminação dos casos desnecessários, aplicação de questionários de conhecimento em saúde aos profissionais envolvidos, reavaliação semestral do Protocolo de Classificação de Risco e do Sistema de Agendamento e por fim, discussões semanais para analisar os

resultados obtidos através do “feedback” dos profissionais e usuários da Unidade.

Resultados Esperados

Espera-se com o presente Projeto de Intervenção a redução do número de atendimentos desnecessários em demanda espontânea, bem como, o conhecimento das causas que levam ao uso excessivo da demanda espontânea, a diminuição do tempo de espera dos atendimentos, a redução da sobrecarga de trabalho, a melhoria na organização do processo de trabalho da equipe e a capacitação dos profissionais de saúde, a fim de, oferecermos um cuidado integral visando um atendimento mais efetivo e satisfatório para a população.

Referências

- ♦ BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica (PNAB)**. Brasília (DF): Ministério da Saúde; p.21, 2012.
- ♦ INOJOSA, R. M. Acolhimento: A qualificação do encontro entre profissionais de saúde e usuários. **X Congresso Internacional CLAD sobre a Reforma do Estado e da Administração Pública**, Santiago, Chile, 18-21 de Outubro de 2005.
- ♦ BRASIL, Ministério da Saúde. Atenção à demanda espontânea na APS. **Cadernos de Atenção Básica, nº 28, volume I**. Brasília, Ministério da Saúde, Secretária de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. p.8, 2010.