



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

DARIZON JOSÉ DE OLIVEIRA FILHO

ORGANIZAÇÃO DO ACOLHIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SÃO PAULO  
2019

DARIZON JOSÉ DE OLIVEIRA FILHO

ORGANIZAÇÃO DO ACOLHIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

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: VALERIA MASTRANGE PUGIN

SÃO PAULO  
2019

## **Resumo**

**INTRODUÇÃO:** a Unidade Básica de Saúde Jardim Lourdes opera segundo um modelo de agenda tradicional, com a maior parte das vagas de atendimento trancadas para consultas marcadas, sem fluxo padronizado para os atendimentos de Acolhimento. A assistência à livre demanda é frequentemente motivo de atrito entre os profissionais da UBS e de descontentamento da população assistida. **OBJETIVO:** o presente Projeto de intervenção visa organizar o Acolhimento pela instituição do modelo Acesso Avançado na agenda da unidade, disponibilizando até 75% das vagas de consultas para livre demanda no próprio dia. **RESULTADOS ESPERADOS:** ao adotar esse modelo de agenda, espera-se aumentar o número de consultas por profissional, reduzir o tempo de espera por consulta, aumentar a satisfação dos usuários e reduzir os conflitos entre os profissionais de saúde na UBS.

## **Palavra-chave**

Acesso, Atenção Primária à Saúde, Acolhimento

## Introdução

O Governo Federal brasileiro, a partir de 2006, institui a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), por meio da portaria MS nº. 648/06, onde estabelece que a Estratégia Saúde da Família (ESF) é modelo prioritário de Atenção Básica à Saúde (BRASIL,2006).

Segundo Starfield (2002) , "a APS é o ponto do sistema de serviços de saúde que oferece a entrada no sistema para todas as novas necessidades e problemas, fornece atenção sobre a pessoa no decorrer do tempo, para todas as condições, exceto as muito incomuns ou raras e coordena ou integra a atenção fornecida em outro lugar".

A autora define assim os princípios fundamentais da APS: Primeiro Contato (Acesso), Longitudinalidade, Integralidade e Coordenação do Cuidado. No que diz respeito ao acesso, aspecto de fundamental importância é o Acolhimento, definido pela Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS) como: "Acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/populações. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede sócio-afetiva."

Segundo Murray e Tantaou (2000), o atendimento de livre demanda ou acolhimento está relacionado com o modelo organizacional da agenda das equipes de saúde. Eles descrevem 3 modelos existentes de agenda. No tradicional, a agenda de atendimentos já se encontra completamente preenchida com antecedência de até 2 meses. No modelo com vagas, até 50% da agenda é reservada diariamente para consulta de urgência da população, No modelo de Acesso Avançado, de 65 a 75% da agenda do dia está livre para as próprias demandas do dia, mantendo apenas cerca de 35% dos horários bloqueados para consultas marcadas, operando segundo a máxima de "faça o trabalho de hoje, hoje". Os autores relatam as experiências de sucesso com a introdução do Acesso Avançado em diversos serviços, descrevendo um ganho de consultas por médico e redução do tempo de agendamento.

Durante reuniões de equipe e entrevistas semi-estruturadas com a população assistida e demais profissionais da UBS Jardim Lourdes, foi identificada fonte de descontentamento geral a respeito do Acolhimento da unidade. A população traz demandas por atendimento imediato e de qualidade, enquanto os profissionais queixam-se de sobrecarga de trabalho e conflito com os colegas das equipes de saúde. Constata-se que na UBS Jardim Lourdes, o modelo organizacional é o tradicional, segundo descrição de Murray e Tantau (2000).

Este Projeto de Intervenção visa organizar o modelo de Acolhimento da UBS Jardim Lourdes ao ampliar o acesso à consultas de livre demanda transformando o modelo tradicional de agenda em Acesso Avançado.

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

Objetivo geral: instituir o modelo de acesso avançado na UBS Jardim Lourdes

Objetivos específicos:

- ♦ aumentar a porcentagem de vagas livres para consulta de livre demanda para 65%
- ♦ aumentar o número de consultas de acolhimento
- ♦ reduzir o tempo de espera por consultas
- ♦ melhorar a satisfação da população com o atendimento por acolhimento na unidade
- ♦ melhorar a satisfação dos profissionais com os atendimentos por acolhimento na unidade

## **Método**

Método:

Cenário:

Unidade Básica de Saúde Jardim Lourdes, localizada no bairro Jabaquara da Cidade de São Paulo

Participantes:

Participam do Acolhimento todos os profissionais atuantes na Unidade Básica de Saúde: funcionários de limpeza, segurança, administrativo e equipe assistencial (agentes comunitários de saúde, técnicos de enfermagem, enfermeiros, médicos, auxiliares de saúde bucal e dentistas).

Ações:

- ♦ Comunicar em Conselho Gestor da UBS a implantação do novo modelo de agenda (Acesso Avançado), submetendo à decisão de seus membros;
- ♦ Reduzir as marcações de consultas a partir da última data já preenchida e disponibilizar apenas 25 a 35% das vagas para as consultas de hora marcada;
- ♦ Manter horários livres para demanda espontânea na agenda dos profissionais assistentes da UBS numa porcentagem entre 65 e 75%;
- ♦ Estabelecer um fluxo de atendimento de livre demanda, desde a chegada do paciente à unidade até seu atendimento pelo profissional assistente;
- ♦ Elaborar uma escala de profissionais assistentes (enfermeiros, médicos e dentistas) responsáveis pelo atendimento em cada dia e horário de funcionamento da unidade, priorizando a territorialidade, ou seja, direcionando os pacientes preferencialmente para a equipe de seu território;
- ♦ Orientar, em reunião técnica geral, todos os funcionários da UBS acerca do fluxo de atendimento de Acolhimento e do novo modelo de agendamento
- ♦ Quantificar os atendimentos em Acolhimento;
- ♦ Quantificar a totalidade de atendimentos realizados a partir da implantação do modelo Acesso Avançado;
- ♦ Realizar pesquisa de satisfação no território sobre a qualidade do atendimento de livre demanda na UBS Jardim Lourdes;
- ♦ Realizar pesquisa de satisfação entre os profissionais da UBS Jardim Lourdes sobre o atendimento de livre demanda prestado;

## **Resultados Esperados**

Implantação do modelo de Acesso Avançado na UBS Jardim Lourdes.

Aumento do número de consultas por médico ao longo de um ano.

Aumento do número de consultas de acolhimento.

Aumento da satisfação dos usuários da UBS Jardim Lourdes.

Redução de conflito entre os profissionais da UBS Jardim Lourdes.

## **Referências**

MURRAY, Mark, TANTAU, Catherine. Same-day Appointments: Exploding The Access Paradigm. *Fam Pract Manag.* 2000 Sep;7(8):45-50

STARFIELD, Barbara. Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. UNESCO, Ministério da Saúde, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. Recuperado em 21/02/2019, de: [http://189.28.128.100/dab/docs/legislacao/portaria\\_648\\_28\\_03\\_2006.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/legislacao/portaria_648_28_03_2006.pdf)