



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

MISHELY NATALIA CARDOSO

AÇÕES PARA ORGANIZAR A ALTA DEMANDA DE USUÁRIOS NA UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE SANTA TEREZA, NO MUNICÍPIO DE JANDIRA- SÃO PAULO

SÃO PAULO
2020

MISHELY NATALIA CARDOSO

AÇÕES PARA ORGANIZAR A ALTA DEMANDA DE USUÁRIOS NA UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE SANTA TEREZA, NO MUNICÍPIO DE JANDIRA- SÃO PAULO

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: IEDA CARLA ALMEIDA DOS SANTOS DE SOUZA PASTANA

SÃO PAULO
2020

Resumo

O presente plano de intervenção é constituído de ações para organizar a alta demanda de usuários na Unidade Básica de Saúde Santa Tereza, no município de Jandira- São Paulo, pois são apenas 3 equipes de saúde atendendo mais de 20 mil usuários, usuários esses que vivem em condições precárias tanto de moradia quanto de higiene e alimentação e dependem dos serviços oferecidos na unidade para o cuidado com a saúde. Para enfrentar o problema da alta demanda a equipe planejou três ações, a ação número um, consiste na realização da educação continuada pra toda a equipe de enfermagem para informar sobre as demandas e a importancia do acolhimento para a organização dos atendimentos na unidade; a ação número dois, consiste na realização de ação educativas por meio de palestra para informar a população sobre o significado de demandas espontâneas e programadas e os critérios de baixa e alta complexidade, será confeccionado também um folheto (anexo I) para ajudar na fixação da ação educativa; e por ultimo a ação três, que consiste no levantamento de todos os usuários que frequentam a unidade e a confecção de um relatório para ser encaminhado a gestão espondendo o problema da o problema da alta demanda de usuários para poucos profissionais, para que a gestão possa ter ciência do problema e possa contratar mais profissionais para que a demanda possa ser suproida e os profissinais tenham melhores condições de trabalho. Através da realização das ações, é esperado que a equipe da UBS esteja preparada para realização do acolhimento e para informar a população sobre as principais situações de saúde e adoecimento, além de facilitar a compreensão da população acerca das ações de saúde ofertadas pela UBS, bem como, espera-se melhora da organização e na coordenação do cuidado, promovendo formas mais adequadas de utilização dos serviços de saúde da rede de atenção pela população cadastrada na UBS.

Palavra-chave

Serviços de Saúde. Satisfação do Usuário. Organização e Administração. Educação em Saúde.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

A Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Tereza esta localizada no município de Jandira, no estado de São Paulo, a unidade é responsável pelo atendimento de mais de 20 mil usuários, sendo apenas três equipes de saúde da família para dar conta da grande demanda de usuários. A maior parte das famílias é carente e dependem dos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) para o cuidado com a saúde. Os bairros atendidos fazem parte da periferia do município, e muitas famílias vivem em condições precárias tanto de moradia quanto de higiene e alimentação.

As equipes que fazem parte da unidade estão sempre desfalcadas, o quadro atual de profissionais contabiliza um total de 31 profissionais de saúde, sendo três médicos, três enfermeiras, três técnicas de enfermagem, uma auxiliar de serviços gerais, quatro recepcionistas e o restante divididos entre agentes de saúde e agentes administrativos, seria necessário a contratação de pelo menos mais três médicos, a equipe de enfermagem necessitaria de pelo menos mais 6 integrantes, e seria também necessário a contratação de pelo menos 12 agentes de saúde. Devido ao excessivo de trabalho os funcionários não são motivados para realização de ações de prevenção e promoção da saúde, o rodízio de funcionários é constante o que prejudica a integração da equipe e a realização de ações educativas, os projetos sociais são iniciados, porém enfrenta resistência por parte dos usuários que são intolerantes e resistentes a prevenção e promoção da saúde. Apesar das dificuldades temos um grau de resolutividade satisfatório e nos esforçamos para encaminhar para a atenção secundária e terciária somente os casos que realmente necessitam, aos poucos vamos mudando o modo de pensar da comunidade, obtendo a aceitação da grande maioria dos usuários atendidos.

Não há hospitais nas proximidades, e o atendimento de urgência é realizado em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA), que realiza o atendimento na medida do possível, pois a estrutura é precária e o quadro de funcionários também é insuficiente.

A comunidade atendida sofre com diversos problemas e agravos, porém o principal problema que tem afetado a qualidade do atendimento prestado é a falta de organização da alta demanda de usuários, as equipes estão defasadas e são somente três médicos para realizar o atendimento de mais de 20 mil usuários.

Quadro com o número de atendimentos médicos e dos procedimentos de enfermagem do último semestre.

| ÚLTIMOS SEIS MESES | |
|------------------------------------|--------------|
| ATENDIMENTOS MÉDICOS | 2.697 |
| PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM | 5.800 |

Dados do E-sus, 2019.

Esse problema tem gerado consequências negativas tais como:

♦ O alto índice de usuários insatisfeitos (pois procuram a unidade e acabam desistindo do

- ♦ atendimento devido às grandes filas e falta de garantia de atendimento);
- ♦ Devido às equipes da UBS não darem conta da demanda, os usuários acabam procurando a UPA, sobrecarregando os profissionais que atendem na UPA e prejudicando o atendimento de urgência e emergência;
- ♦ A alta demanda por atendimento tem exigido muito dos profissionais que atuam na UBS Santa Tereza e alguns tem desenvolvidos transtornos psicológicos necessitando fazer uso de medicação controlada.

Em reunião na equipe definiu que através de ações é possível organizar a demanda, e controlar o fluxo de atendimento. Por isso o problema enfrentado com o planejamento e execução do plano de intervenção será a alta demanda de usuários na Unidade Básica de Saúde Santa Tereza, no município de Jandira- São Paulo.

A escolha do tema se justifica pela alta demanda de usuários na UBS Santa Tereza, o que é um problema recorrente que tem prejudicado a qualidade e eficiência do atendimento oferecido, devido a demanda excessiva o médico se vê obrigado a realizar muito mais consultas do que é estabelecido pelo Ministério da saúde, e mesmo realizando mais consultas do que o indicado acaba ficando sem atender todos os usuários que procuram a unidade.

Toda a equipe sofre com o excesso de demanda, e muito dos profissionais tem desenvolvido transtornos psicológicos como stress, síndrome burnout, ansiedade, e depressão, o que além de afetar a saúde dos profissionais prejudica a qualidade do trabalho por eles prestado.

Objetivo geral: Organizar a demanda por atendimento, com o intuito de diminuir a sobrecarga sobre os profissionais de saúde da UBS Santa Tereza, e desta forma melhorar o atendimento e atender todos os usuários que procuram a unidade.

Objetivos específicos:

- ♦ Realizar um levantamento de todos os usuários atendidos pela equipe, a fim de apresentar a gestão a quantidade e solicitar nova divisão territorial.
- ♦ Preparar a equipe para realização de ação educativa para a comunidade com o intuito de explicar sobre o acolhimento e as demandas espontâneas e programadas.
- ♦ Diminuir a sobrecarga sob os profissionais de saúde e melhorar a integração da equipe e o ambiente de trabalho.

ESTUDO DA LITERATURA

A Estratégia Saúde da Família (ESF) se baseia nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e faz parte da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB). Atualmente o país conta com aproximadamente 41 mil equipes de ESF, sendo que uma parte significativa dos municípios brasileiros contam com o trabalho dessas equipes dessa forma as ESF são consideradas um dos principais serviços de saúde e também uma das principais alternativas de emprego para os profissionais de saúde (BRASIL, 2016).

Um estudo realizado abordou a insatisfação dos profissionais de saúde atuantes nas ESF, a insatisfação esta ligada a alta demanda de usuários, que tem aumentado constantemente a carga de trabalho sobrecarregando esses profissionais, essa sobrecarga acaba gerando desgaste e até mesmo adoecimento (BUCIUNIENE, BLAZEVICIENE & BLIUDZIUTE, 2005; TELES et al., 2014).

O atendimento nas Unidades Básicas de Saúde do país, acontecem por meio de demandas, sendo elas programadas ou espontâneas, a demanda programada consiste no atendimento agendado com prévia antecedência e a demanda espontânea consiste no atendimento a casos crônicos, agudos ou até mesmo quando o usuário procura a unidade em busca de alguma informação referente à saúde. A atenção primária é considerada a porta de entrada do sistema, por esse motivo todo usuário que procura atendimento deve ser acolhido, e se o problema não pode ser resolvido deve ser encaminhado ao setor de saúde que possa resolver (BRASIL, 2013).

O Ministério da Saúde preconizou através da portaria 2.436 de 21 de setembro de 2017 que cada equipe de saúde da família devem atender no máximo quatro mil usuários, sendo o ideal três mil usuários (BRASIL, 2017). A falta de organização do acesso esta diretamente ligada a qualidade e eficiencia do serviço prestado, pois quando os profissionais são sobrecarregados é praticamente impossível garantir a integralidade a longitudinalidade e a satisfação do usuários, a garantia dos princípios do SUS são requisitos necessários para realização do cuidado. A satisfação com o trabalho consiste no estado emocional de prazer em relação à atividade que se desempenha, e insatisfação tem sentido contrário a isso. O sofrimento gerado pela insatisfação das condições do trabalho pode prejudicar a qualidade do serviço prestado além de prejudicar também a saúde física e psicológica do trabalhador (MERLO & MENDES, 2009).

AÇÕES

Para enfrentar o problema da alta demanda a equipe planejou três ações:

Ação 1: Educação continuada para toda a equipe de enfermagem para informar sobre as demandas e a importância do acolhimento com o intuito que os mesmos colaborem com a organização do atendimento e em consequência diminua a demanda, a educação continuada para capacitação da equipe acontecerá uma vez por semana durante um mês.

Ação 2: Realizar ação educativa por meio de palestras para informar a população sobre o significado de demandas espontâneas e programadas e os critérios de baixa e alta complexidade (ou seja quando se deve procurar a unidade e quando se deve procurar a UPA), será confeccionado também um folheto (anexo I) para ajudar na fixação da ação educativa. A ação educativa será de responsabilidade da médica Mishely que é a responsável pelo plano de intervenção com o apoio da equipe de enfermagem.

Ação 3: Fazer um levantamento de todos os usuários da UBS Santa Tereza, confeccionar um relatório para ser encaminhado a gestão para expor o problema da alta demanda de usuários para poucos profissionais, a fim de solicitar a contratação de mais profissionais para que a demanda possa ser suprida, e os integrantes da equipe possa ter melhores condições de trabalho.

Folheto explicativo das situações de saúde e adoecimento em que deve procurar a UPA 24 h e a UBS.

|   |  |
|---|---|
| Parada Cardio Respiratória | Consultas de Rotina |
| AVC/Derrame | Dor de Garganta |
| Infarto (dor no peito) | Dor de Cabeça (Cefaléia) |
| Anafilaxia | Unha Encravada |
| Falta de ar Intensa (Dispnéia) | Dor de Ouvido |
| Picada ou mordida de animais venenosos | Dor na Coluna |
| Intoxicações | Febre |
| Acidente de carro ou moto | Vômito e diarreia |
| Ferimento por arma de fogo | Injeções |
| Ferimento por arma branca | Curativos |
| Politraumas (Fraturas) | Retirada de Pontos |
| Queimaduras | Renovação de receitas |
| Tentativa de suicídio | Trocas de Sondas |

Fonte: Prefeitura de Ijuí

RESULTADOS ESPERADOS

Ao final deste projeto de saúde no território é esperado que a equipe esteja apropriada sobre as demandas de saúde apresentadas pela população colaborando com a organização do acesso ofertado. Por meio das ações implantadas, é esperado que a equipe da UBS esteja preparada para realização do acolhimento e para informar a população sobre as principais situações de saúde e adoecimento, além de facilitar a compreensão da população acerca das ações de saúde ofertadas pela UBS, bem como, espera-se melhora da organização e na coordenação do cuidado, promovendo formas mais adequadas de utilização dos serviços de saúde da rede de atenção pela população cadastrada na UBS.

A longo prazo, é esperado também que a gestão se atente ao problema da alta demanda e tome providencias contratando novos profissionais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. PORTARIA Nº 2.436, DE 21 DE SETEMBRO DE 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em: www.brasilsus.com.br/index.php/legislacoes/gabinete-do-ministro/16247-portaria-n-2-36-de-21-de-setembro-de-2017

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea. **Cadernos de Atenção Básica**, n. 28, v. 1, 2013. 56 p. Brasília.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Histórico de cobertura da atenção básica e saúde da família**. Brasília. 2016. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/memorias_saude_familia_brasil.pdf; Acesso em 22 de janeiro de 2020.

BUCIUNIENE, I; BLAZEVICIENE, A.; BLIUDZIUTE, E. Health care reform and job satisfaction of primary health care physicians in Lithuania. **BMC Fam Pract**. 2005;6(1):10. Published 2005 Mar 7. doi:10.1186/1471-2296-6-10

MERLO, A. R. C.; MENDES, A.M. B. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 141-156, 2009.