



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

LEONARDO SUSSUMU TSUNO

ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTANEA E PROGRAMADA PARA
ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO NA UBS OSCAR BRESSANE

SÃO PAULO
2021

LEONARDO SUSSUMU TSUNO

ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTANEA E PROGRAMADA PARA
ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO NA UBS OSCAR BRESSANE

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: NIELSE CRISTINA DE MELO FATTORI

SÃO PAULO
2021

Resumo

O principal motivo da escolha desse tema foi para tentar solucionar um problema enfrentado na unidade para melhor atender a população. Devido a altas consultas de demanda espontânea havia uma sobrecarga no médico que não conseguia realizar principalmente as visitas domiciliares mensalmente. Porém pude perceber que, além da questão política, essas consultas poderiam ser agendadas em outros horários para melhor organizar a agenda médica. Através da ajuda das enfermeiras aprimorando as triagens, as agentes comunitárias classificando as famílias que mais precisavam de atenção domiciliar e aquelas que também tiveram poucas visitas pode-se adequar a unidade para melhor atender a população.

Palavra-chave

Agendamento de consultas. Acompanhamento dos Cuidados de Saúde. Acolhimento.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

Atuo na cidade de Oscar Bressane, uma cidade com 3000 habitantes que possui um único centro de saúde para a população. Como sou o único médico que atua na unidade todos os dias da semana, há muitos atendimentos de urgência e emergência que realizo mais do que consultas agendadas para tratamento das principais doenças crônicas da população como hipertensão e diabetes e de visitas domiciliares. Não fico muito sobrecarregado pois há uma pediatra e uma ginecologista que vem uma vez na semana. As consultas acontecem mais pela manhã onde atendo em média 20 pessoas, de tarde há poucas e quando sobra tempo realizo as visitas domiciliares mas só nos pacientes que entram em contato com o posto de saúde e requerem a visita.

Após uma análise do perfil de atendimentos da UBS, foi escolhida a temática “acolhimento à demanda espontânea e programada” para realizar a microintervenção de acordo com a necessidade e a realidade local e reorganizar a classificação de risco dos usuários. Um tema para ser trabalhado que visa organizar o funcionamento da unidade de saúde, que anda em conjunto com as consultas de rotina, de maneira a adequar o propósito da demanda e realidade diária dos atendimentos.

O objetivo desta microintervenção é melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e a saúde da população de modo a trabalhar a prevenção e promoção de saúde, evitando o agravamento de doenças através de um sistema de classificação adequado, conversas em equipe, auxílio multiprofissional, visitas domiciliares e orientações gerais aos usuários.

ESTUDO DA LITERATURA

No Brasil, o acolhimento à demanda espontânea e programada é um tema de extrema importância para o funcionamento da Estratégia Saúde da Família (ESF), uma vez que busca organizar e agilizar os atendimentos nas unidades de saúde do país, de modo a utilizar um sistema de classificação de risco eficaz, evitando atrasos em consultas e exames, caminhando em conjunto com um atendimento breve e eficaz de alguma enfermidade aguda.

Esse acolhimento torna-se um processo construtivo nas práticas de produção e promoção de saúde, de maneira a ampliar o atendimento a todos os públicos, de todas as idades. Em um primeiro momento essas mudanças criam certo receio na equipe e nos usuários e às vezes passam uma impressão de que a unidade se tornou um pronto atendimento, mas com o passar do tempo o acolhimento se torna fundamental.

No princípio, observa-se um aumento nos atendimentos, depois o trabalho se torna menos desgastante. O aumento vem de uma cultura na qual as fichas se acumulavam e a classificação não era eficaz, ou seja, não existia organização e se trabalhava apenas com cura e não com a prevenção e promoção de saúde. Sendo assim, o acolhimento veio para buscar adequar o atendimento para cada necessidade individual dos usuários sem deixar de lado a coletividade.

AÇÕES

Na UBS de Oscar Bressane, a realização de uma microintervenção nesse tema, fez-se necessário, uma vez que o acolhimento era ineficaz e provocava sobrecarga de trabalho. Por ser a única unidade de saúde na cidade, predominava a livre demanda, sem agendamento de consultas, e quem realmente precisava de atendimento acabava não conseguindo devido a quantidade de usuários que já estavam na UBS.

Os atendimentos funcionavam em praticamente noventa por cento por demanda espontânea, em alguns dias parecia unidade de pronto atendimento, trabalhava-se pouco pela estratégia saúde da família e preconizava-se a cura e não a prevenção. Diante da necessidade de mudança, realizou-se uma conversa com a equipe que se mostrou receosa, uma vez que a população estava acostumada daquela forma.

O objetivo foi tentar através de conversas em equipe um planejamento visando uma estratégia que ficaria produtiva, resolutiva e funcional para todos, inclusive para os usuários da unidade e assim classificar os pacientes quanto à gravidade das patologias que possuem, fazendo com que se tenha um número de vagas para consultas agendadas e um número de vagas para demanda espontânea, assim os casos mais simples ficam no sistema de agendamento e os casos mais complexos, que demandam um atendimento ágil e rápido, são consultados no dia sem que sobrecarregue o serviço e os colaboradores da unidade de saúde, gerando um melhor acompanhamento da população.

A Unidade De Atenção Primária À Saúde De Oscar Bressane, foi o local onde a ação foi realizada com o público em geral, crianças, idosos, diabéticos, hipertensos, gestantes, todos foram se adequando a nova modalidade de acolhimento proposta.

Foram utilizados meios para a realização da microintervenção, através do aperfeiçoamento da triagem e reorganização do agendamento de consultas e exames e receitas de uso contínuo, através de uma reunião com a equipe de enfermagem e as agentes comunitárias (ACS), houve a transmissão, para eles, de algumas ideias e conhecimentos adquiridos através do curso, muitas dúvidas e inseguranças que surgiram foram sendo esclarecidas com o decorrer das atividades que aconteceram no período de 30 dias atendendo um número aproximado de 360 pacientes no período. A equipe que participou da ação é formada por: um médico, três enfermeiras, dois técnicos de enfermagem e cinco agentes comunitárias. No começo foi difícil a adaptação da equipe e dos pacientes, por ser uma população idosa predominante e de difícil entendimento da mudança, muitos chegavam para atendimento sem agendar consulta e não compreendiam a importância desse novo método de atendimento.

RESULTADOS ESPERADOS

Com as ações realizadas no período percebeu-se uma melhora significativa no funcionamento da unidade de saúde, o trabalho tornou-se bem mais rápido e resolutivo, em poucos dias os prontuários acumulados para atendimento diminuíram, a equipe estava conseguindo atender as pessoas com mais tempo e atenção, de maneira a realizar o acolhimento e segmento de maneira humanizada e integrada em tempo hábil.

A continuidade das ações seguirá de maneira a organizar uma estratégia multidisciplinar, envolvendo mais profissionais de saúde nesses atendimentos, como por exemplo, dentista, fisioterapeuta, nutricionista, fonoaudiólogo entre outros profissionais disponíveis no município mesmo estes não sendo exclusivos da equipe.

Com a pandemia essa abrangência se tornou difícil, pois foram suspensas muitas atividades em grupos direcionadas ao público alvo, no momento está funcionando de acordo com a realidade da pandemia, que limita o trabalho.

Será dada continuidade na ação, colocando em prática os conhecimentos adquiridos e a metodologia de trabalho proposta neste módulo de ensino, com a melhora no fluxo de atendimento e o não acúmulo de trabalho, gerando mais tempo para realizar atividades em grupos, visita domiciliar, palestras e orientações a comunidade. Por tanto, a meta é melhorar a cada dia a qualidade dos serviços.

Foram mudanças que impactaram de maneira positiva na rotina da unidade de saúde, ocorreu uma qualificação entre os funcionários, todos aprenderam e compreenderam que essa nova forma de atendimento veio para melhorar tanto para os pacientes quanto para os trabalhadores.

Em relação aos usuários do serviço, aos poucos foram percebendo a importância de agendar consulta, pois quando precisaram ser atendidos por patologias de maior gravidade obtiveram êxito em serem atendidos no dia, compreendendo a necessidade desse funcionamento que está em vigor na unidade, e passaram assim a agendar consultas conforme necessidade.

REFERÊNCIAS

1. VELLOSO, Valéria Barros. Organização de demanda espontânea e programada e acolhimento na Estratégia de Saúde da Família: um relato de experiência. 2012, disponível em: <https://ares.unasus.gov.br/acervo/handle/ARES/4934>. Acesso em 01 de setembro de 2020.

2. SOUZA, Rodrigo Pizzini. Atenção básica: acolhimento da demanda espontânea mudanças na abordagem aos usuários. 2017, disponível em: <https://ares.unasus.gov.br/acervo/handle/ARES/9519>. Acesso em 28 de outubro de 2020.