

# ELIMINAÇÃO DE FILAS DURANTE A MADRUGADA PARA MARCAÇÃO DE CONSULTAS ELETIVAS EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE EM PINHEIRO – MA

## *ELIMINATION OF QUEUES DURING DAWN TO BOOK ELECTIVE CONSULTATIONS IN A BASIC HEALTH UNIT IN PINHEIRO – MA*

Luciano Corrêa<sup>1</sup>

Alanna Carla Farias Couto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pós-graduando em Saúde da Família e Comunidade pela Universidade Federal do Piauí – UFPI, diplomado em Medicina pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

\*Endereço: Rua Benedito Leite, 1055, Alcântara, Pinheiro, Maranhão, Brasil. CEP: 65200-000. Tel: (98) 99983 –1404. E-mail: drluciano@hotmail.com

<sup>2</sup>Tutora orientadora. Médica na Estratégia Saúde da Família no município de Graça, CE

### RESUMO

**Introdução:** Em todos os serviços públicos de saúde podemos constatar frequentemente o grande número de pacientes que formam filas extensas em busca de atendimento gratuito. **Objetivo:** Determinar as causas que levam à formação dessas filas extensas, muitas vezes durante a madrugada e elaborar um projeto de intervenção com a finalidade de eliminar essa situação-problema que ocorre rotineiramente na Unidade Básica de Saúde em Pinheiro - MA. **Metodologia:** Buscou-se efetuar acesso ao material bibliográfico existente na internet, consultando trabalhos científicos publicados a respeito do tema em questão e construir um plano operativo para tentar a resolução do problema. **Conclusão:** As consultas médicas ofertadas pelo SUS podem ser obtidas de modo prático, seguro e confortável mediante a aplicação de uma forma eficaz de marcação.

**Palavras-chave:** Consultas eletivas. UBS. Filas. Pinheiro. Maranhão.

### ELIMINATION OF QUEUES DURING THE DAWN FOR ELECTIVE MEDICAL APPOINTMENTS AT THE BASIC HEALTH UNIT IN PINHEIRO – MA

### ABSTRACT

**Introduction:** In all public health services we can often see the large number of patients who form long lines in search of free care. **Objective:** To determine the causes that lead to the formation of these long lines, often during the night and to elaborate an intervention

project with the purpose of eliminating this problem situation that routinely occurs in the Basic Health Unit in Pinheiro - MA. **Methodology:** We sought to access the bibliographic material on the internet by consulting published scientific papers on the subject in question and building an operational plan to try to solve the problem. **Conclusion:** The medical appointments offered by SUS can be obtained in a practical, safe and comfortable way by applying an effective form of appointments planning.

**Keywords:** Elective appointments. UBS. Queues. Pinheiro. Maranhão.

## INTRODUÇÃO

O município de Pinheiro está localizado na microrregião da Baixada Ocidental Maranhense e possui população aproximada de 83.777 habitantes de acordo com os dados do último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)<sup>1</sup>. Sua atividade econômica está baseada em uma agricultura de subsistência, extrativismo vegetal e pesca fluvial por parte das pessoas mais humildes na zona rural. Também possui uma pecuária extensiva importante, porém sem escala comercial significativa. Na sede do município, a renda provém principalmente de salários de funcionários públicos, benefícios de aposentadorias e de uma atividade comercial modesta, além da atividade de profissionais liberais ligados às áreas da Educação, Direito e Medicina<sup>2</sup>.

A cidade possui a maioria das ruas asfaltadas, distribuição universal de energia elétrica, rede de abastecimento de água quase universal, mas não possui rede coletora de esgoto, cuja função é substituída pelas fossas sépticas nos domicílios. Seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) corresponde a 0,637 ocupando a 17ª posição no ranking estadual.

O município de Pinheiro integra a Região de Saúde Pinheiro, no estado do Maranhão, composta pelos municípios de Apicum Açu, Bacuri, Bequimão, Cedral, Central do Maranhão, Cururupu, Guimarães, Mirinzal, Pedro do Rosário, Peri-Mirim, Pinheiro, Porto Rico do Maranhão, Presidente Sarney, Santa Helena, Serrano do Maranhão, Turiaçu e Turilândia, com uma população total de 380.642 habitantes pelo último censo<sup>4</sup>.

O município de Pinheiro representa o primeiro atendimento de referência para os outros 16 municípios integrantes da rede no encaminhamento de pacientes para Tratamento Fora do Domicílio (TFD).

A rede de serviços de saúde no município de Pinheiro é composta por Hospital Materno Infantil Nossa Senhora das Mercês, Hospital Regional Dr. Antenor Abreu, Hospital Regional da Baixada Dr. Jackson Lago, Centro de especialidades Médicas de

Pinheiro (CEMP) e por 23 Unidades Básicas de Saúde (UBS) sendo 15 na zona rural e 8 na sede do município <sup>5</sup>.

A Unidade Básica de Saúde atende pacientes provenientes de qualquer local da cidade. A população do bairro é estimada em cerca de 6.000 pessoas. A grande maioria do atendimento é feita a pacientes do sexo feminino, provavelmente pelo maior cuidado desse grupo com a saúde preventiva, ao passo que, os homens procuram atendimento médico por problemas já manifestos. De acordo com os dados coletados pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), em termos quantitativos, referentes a grupos alvos específicos, a UBS atende no momento por volta de 31 gestantes e 50 crianças menores de 1 ano de idade. Também na população do bairro que demanda atendimento continuado estão cadastrados cerca de 98 diabéticos e 127 hipertensos.

A orientação para a elaboração do Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) de Especialização em Saúde da Família e Comunidade foi que seja feita uma proposta de intervenção para melhoria da situação de saúde da comunidade. Durante o atendimento ambulatorial eletivo cotidiano na Unidade Básica de Saúde (UBS) João Castelo, pôde-se observar uma queixa frequente de muitos pacientes a respeito da dificuldade de conseguir marcar uma consulta devido à alta demanda existente, o que leva os pacientes a se dirigirem à UBS durante a madrugada para garantir uma vaga de atendimento, já que existe um número limitado de consultas eletivas.

## **REVISÃO DE LITERATURA**

Esta demanda por atendimento de urgência não programado inviabiliza na prática um aumento do número de consultas eletivas contribuindo para a existência de competição pelas vagas fixas disponíveis, o que leva os pacientes a se dirigirem à UBS durante a madrugada para chegar primeiro e garantir uma vaga para consulta eletiva.

Então já que não é possível aumentar o número de médicos em atendimento por motivo do custo financeiro que esta medida causaria e como não se torna prudente aumentar o número de consultas por acarretar uma diminuição no tempo de atendimento e comprometer a qualidade das consultas, a alternativa viável para eliminar as filas na madrugada é o agendamento dessas consultas durante o período normal de funcionamento da UBS, procedimento conhecido como Marcação Antecipada <sup>6</sup>.

Geralmente há um senso comum de que as filas sempre fizeram parte do processo de marcação de consultas médicas e são decorrentes do desequilíbrio entre procura e oferta de vagas. Um estudo interessante feito por pesquisadores do Serviço de Arquivo

Médico e Estatístico (SAME) do Centro Técnico Aeroespacial (CTA), chegou à conclusão de que a existência de filas decorre da ação dos próprios usuários do sistema de saúde pela incapacidade de gerenciar uma espera racional por uma consulta eletiva. De acordo com esse estudo, a solução clássica adotada para eliminar as filas é a marcação antecipada, que consiste na marcação progressiva das consultas para os dias subsequentes quando as vagas já estão preenchidas, mas pode ocorrer que as consultas agendadas comecem a ficar distantes, para 15, 30 ou 60 dias prejudicando o atendimento de pacientes que necessitam de consultas mais rapidamente <sup>6</sup>.

## **METODOLOGIA**

A grande demanda por marcação de consultas eletivas na UBS João Castelo em Pinheiro - MA cria uma situação desconfortável, fazendo com que os pacientes se dirijam à porta da UBS durante a madrugada para tentar obter uma vaga de consulta. Esta alta demanda por consultas eletivas acontece pela existência de um número elevado de pacientes idosos com doenças crônicas no bairro, que necessitam de um atendimento continuado, pela necessidade de consultas de retorno para avaliação de exames laboratoriais solicitados e início de tratamento, além da chegada frequente de novos pacientes, o que torna o número de consultas ofertadas insuficiente para atender a essa demanda.

Essa atitude de se dirigir à porta da UBS durante a madrugada acarreta uma espera de muitas horas até a abertura da UBS às 07:00h da manhã, ocasionando uma permanência demorada em um horário impróprio, fazendo com que os pacientes fiquem sujeitos a algumas situações desagradáveis ou mesmo de risco, como ficar expostos à ação de marginais que podem praticar assaltos na modalidade arrastão, permanecer sentados no chão ou deitados nas calçadas aguardando o horário de abertura da UBS ou mesmo ficar ao relento durante a madrugada, sujeitos a temporais que costumam ocorrer no período chuvoso.

A forma sugerida para a resolução do problema citado é a facilitação de marcação de consultas eletivas de modo prático, confortável e seguro, mediante um agendamento diário durante o horário de funcionamento da UBS, com o acolhimento do paciente, orientação sobre a forma de marcação e a inclusão do nome do paciente em uma agenda, com a determinação da data de sua consulta, procedimentos esses que deverão ser executados em conjunto pelo vigilante e pela funcionária da recepção após um treinamento específico.

Após a entrada na UBS o acolhimento inicial será feito pelo vigilante, que irá direcionar os pacientes para marcação da consulta com a atendente ou para entrevista com a enfermeira que fará a triagem de eventuais casos que mereçam prioridade no atendimento para garantir que o mesmo seja feito nesse instante, mesmo que não haja vaga disponível para esse dia. Em uma semana esse procedimento deverá ser testado e praticado.

Em seguida, caberá à atendente a elaboração da agenda de atendimento e preenchimento das vagas disponíveis conforme a demanda, de forma manual por motivo de a UBS não ser informatizada. Também será utilizado o prazo de uma semana para a implantação dessa forma de marcação.

## RESULTADOS

**Figura 1 – Plano operativo**

<b>Situação Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metas / Prazos</b>	<b>Ações Estratégicas</b>	<b>Responsáveis</b>
Filas durante a madrugada para marcação de consultas na UBS	Acolher de forma adequada o paciente na UBS	Evitar a presença de pacientes na porta da UBS de madrugada / 1 semana	Treinar o vigilante e a atendente	Vigilante + Atendente + Enfermeira
	Fornecer informações detalhadas sobre a forma de marcação de consultas eletivas	Informar aos pacientes sobre a praticidade da marcação / 1 semana	Informações verbais por parte dos profissionais da UBS  Utilizar painéis fixados nas paredes e muro da frente da UBS.	Vigilante + Atendente + Enfermeira + ACS

	Marcar a data disponível para a consulta eletiva do paciente	Facilitar a marcação das consultas / Atividade contínua	Elaborar uma agenda para registro das consultas	Atendente
--	--	---	---	-----------

Fonte:Do autor (2020)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço Único de Saúde é a forma encontrada por grande parte da população brasileira, notadamente das classes com menos recursos financeiros, para acesso aos serviços de saúde de forma gratuita. Muitas vezes a grande demanda por atendimento médico público, principalmente por consultas médicas eletivas, gera inevitavelmente um grande fluxo de pacientes, com a conseqüente formação de filas extensas em busca por um atendimento, fato observado de forma rotineira na maioria dos municípios brasileiros. Este trabalho foi elaborado após a observação do atendimento cotidiano aos pacientes da UBS no município de Pinheiro - MA, pois durante a anamnese um grande número de pacientes queixou-se da dificuldade para marcar suas consultas eletivas e do incômodo pessoal causado por essa situação. O trabalho então pretende sugerir a adoção de um modelo de marcação de consultas prático, econômico e eficaz, passível de ser aplicado na realidade local para melhorar a vida das pessoas que utilizam os serviços do SUS.

## REFERÊNCIAS

1. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [Internet]. Cidades e Estados: Pinheiro [acesso em: 20 de nov. 2020]. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ma/pinheiro.html>.
2. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [Internet]. Panorama: População: Pinheiro [acesso em: 01 dez 2020]. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/pinheiro/panorama>.
3. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [Internet]. Índice de desenvolvimento humano: Pinheiro [acesso em: 18 dez 2020]. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/pinheiro/pesquisa/37/0>.
4. MARANHÃO. Secretaria de Saúde. Plano Estadual de Saúde 2016-2019. São Luís: Secretaria de Saúde, 2016.

5. Ministério da Saúde (BR). Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde. UBS's no Brasil: posto de saúde: Maranhão: Pinheiro. [Internet]. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020[acesso em: 18 dez 2020].Disponível em: <https://www.infosaude.com.br/cities/4978>. Acesso em: 2 dez. 2020.

6. MoriD. S. B. C. Consultas médicas: oferta, demanda, mudança cultural e o fim das filas. [revista em Internet] 1999. abril-junho. [acesso em: 02 de novembro de 2020]; 39(3): 64-77. Disponível em:<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/37858/36618>. Acesso em: 02 de dezembro de 2020.