



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

KAREN BRANDONI

LONGA FILA DE ESPERA PARA CONSULTAS MÉDICAS EM TABOÃO DA SERRA

SÃO PAULO  
2018

KAREN BRANDONI

LONGA FILA DE ESPERA PARA CONSULTAS MÉDICAS EM TABOÃO DA SERRA

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: MARIA BEATRIZ DE MIRANDA MATIAS

SÃO PAULO  
2018

## **Introdução**

A atenção primária/atenção básica tem por objetivo acolher os pacientes, promovendo a saúde e prevenção da doença, tendo como garantia o acesso a unidade e a continuidade dos cuidados. Neste quesito tanto o acolhimento a demanda e o acesso a unidade tem sido um grande problema nas unidades de atenção básica, uma vez que sempre se encontra com filas longas de espera para consultas (BRASIL, 2011).

De acordo com o Ministério da Saúde "é importante destacar que, a despeito de Atenção Básica não ser capaz de oferecer atenção integral, isoladamente, em todas as situações, ela pode dar conta de grande parte dos problemas e necessidades de saúde das pessoas e grupos populacionais, articulando diversos tipos de tecnologias, desde que tenha (ou construa) disposição e capacidade de identificar/compreender as variadas demandas/problemas/ necessidades de saúde e de intervir nessas situações de forma resolutiva e abrangente" (BRASIL, 2011, p. 14).

Assim, pode-se entender que a resolutividade da Atenção Básica também está vinculada a sua capacidade de conseguir coordenar suas ações de saúde para tanto promover saúde e realizar prevenção, mas também não se focar apenas nos procedimentos como consultas médicas, que apesar de importantes não devem ser obrigatórias ou essenciais. A atenção básica deve conseguir se constituir em porta aberta e com respostas efetivas aos seus usuários, não apenas como passagem para outros serviços (BRASIL, 2011).

Nesse sentido, para que se possa realmente acolher à demanda espontânea, se faz necessário a construção de novos modos de organização das equipes e dos serviços, das relações e modos de cuidar (BRASIL, 2011). Assim, "para acolher a demanda espontânea com equidade e qualidade, não basta distribuir senhas em número limitado (fazendo com que os usuários formem filas na madrugada), nem é possível (nem necessário) encaminhar todas as pessoas ao médico (o acolhimento não deve se restringir a uma triagem para atendimento médico)" (BRASIL, 2011, p. 22).

Uma das formas de reorganização da assistência que têm sido implementadas na AB é o acesso avançado, que "é um sistema moderno de agendamento médico que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde" (VIDAL, 2013, p. 10).

A UBS Margaridas está localizada no município de Taboão da Serra-SP, com um área de abrangência de mais ou menos trinta e cinco mil habitantes, composta por cinco equipes contendo um médico, uma enfermeira, duas técnicas de enfermagem e seis agentes comunitários de saúde. Ao seu redor situa-se uma favela, em que a população apresenta grande índice de desemprego, baixa renda e analfabetismo. Por estar na divisa com o município de Embu das Artes, a população fronteira faz acompanhamento nessa Unidade.

Devido ao grande fluxo de pacientes, há uma longa espera para passar em consultas médicas, o que se constitui em um grande problema enfrentado pela população e pela unidade.

Em consequência há várias divergências e muitas dificuldades, tais como:

- ♦ aumento do absenteísmo nas consultas;
- ♦ melhora espontâneo quadro clínico que demandava a consulta;
- ♦ piora do quadro clínico;
- ♦ dificuldade de controle de pacientes que apresentam comorbidades e fazem uso de medicação;
- ♦ pacientes que não aderem bem ao tratamento;
- ♦ perda de interesse dos pacientes para o cuidado próprio;
- ♦ aumento do índice de complicações devido às doenças crônicas;
- ♦ desinteresse populacional para cuidados paliativos;
- ♦ perda do vínculo entre pacientes e profissionais da unidade.

Dessa forma, com a intenção de melhorar o acesso, o acolhimento à demanda espontânea e diminuir a fila de espera para as consultas médica e consequentemente qualificar o cuidado ofertado aos usuários da UBS Margaridas, pretendemos com este projeto de intervenção reorganizar as agendas de forma a priorizar as necessidades de saúde da população adscrita.

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

### ***Objetivos Gerais***

Organizar o atendimento realizado pela ESF Jardim Margaridas por meio de uma agenda programada que possa priorizar as necessidades de saúde da população adscrita.

### ***Objetivos Específicos***

- \* Organizar as agendas médicas;
- \* Diminuir a remarcação de consultas de pacientes que já estão com consultas marcadas;
- \* Priorizar consultas de pacientes que apresentam comorbidades;
- \* Elaborar métodos para minimizar a lista de espera para consulta;
- \* Elaborar método de identificação da necessidade do paciente de retorno à consulta.

## **Método**

**Local:** UBS Margaridas, cidade de Taboão da Serra - SP.

**Público alvo:** pacientes da UBS margaridas.

**Participantes:** profissionais que trabalham na UBS margaridas.

## **Ações**

- ♦ Elaborar métodos que agilizem as consultas que necessitam de prioridades. Separar uma agenda por semana programada exclusivamente para o público prioritário, para que possam ter uma consulta médica para resolução do problema.
- ♦ Treinar os profissionais responsáveis do agendamento de consultas, instruindo-os para verificar os cartões dos pacientes para evitar consultas subsequentes.
- ♦ Segurar a abertura das agendas para que não haja demora após o agendamento até a consulta, implantando o acesso avançado. Tentando diminuir o absenteísmo e melhorar a resolutividade aos problemas dos pacientes.
- ♦ Implantação do projeto. Treinar profissionais fixos neste setor, para que estejam aptos a agilizar melhor as agendas e que consigam melhorar o fluxo dos pacientes.

Avaliação/Monitoramento. Para a avaliação da implantação do projeto, mensalmente serão revisadas as consultas agendadas e realizadas, para mensurar a resolutividade, efetividade, absenteísmo e se houve aumento ou diminuição na fila de espera.

## **Resultados Esperados**

Com o presente projeto a UBS Margaridas poderá ter o fluxo de atendimento aprimorado, diminuindo os índices de absenteísmo em consultas e a espera para o atendimento médico, melhorando a resolutividade aos problemas dos pacientes e a qualidade dos atendimentos, e assim, melhorar a qualidade de vida dos pacientes e comunidade. Poderá ainda servir de exemplo para a reorganização do processo de trabalho de outras UBS do município, conforme avaliação dos gestores municipais.

## Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea**/ Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. - Brasília: Ministério da Saúde, 2011. 56 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica n. 28, Volume I).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Diretrizes do NASF: Núcleo de Apoio à Saúde da Família**/ Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. - Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 152 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica n. 27).

HUBNER, Bruno de Almeida. **Fluxo de Atendimento Interno e Externo na Unidade Básica de Saúde**: organização do fluxo de atendimento para melhor atender a demanda. 2015. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Curso de Especialização Estratégia Saúde da Família, Universidade Federal de Minas Gerais, Juiz de Fora, 2015. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/fluxo-atendimento-interno-externo-ubs.pdf>>. Acesso em: 09 jul. 2018

VIDAL, Tiago Barra. **O Acesso Avançado e sua Relação com o Número de Atendimentos Médicos em Atenção Primária à Saúde**. 2013. 87 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Epidemiologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/87111>>. Acesso em: 09 jul. 2018.