



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

MATHEUS MACHADO AMALFI

ACESSO AVANÇADO: UMA PROPOSTA DE EXPERIÊNCIA NA UBS VARGINHA

SÃO PAULO
2020

MATHEUS MACHADO AMALFI

ACESSO AVANÇADO: UMA PROPOSTA DE EXPERIÊNCIA NA UBS VARGINHA

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: LUCIA HELENA FERREIRA VIANA

SÃO PAULO
2020

Resumo

Um assunto essencial, inevitável. Por ser a base de todos sistemas assistenciais, primordial, que se trata do acesso e acolhimento dos usuários do SUS na UBS. Descrito em 2000 por Murray e Tantau, implementada no Brasil 2014 em Curitiba. Discutiremos o acesso avançado, seus objetivos e desafios que enfrento com esse modelo em minha área.

Em teoria e relatados em estudos o modelo de acolhimento Acesso Avançado visa diminuir o absenteísmo, o tempo de espera para atendimentos e aumentar o seguimento longitudinal, também busca resolver queixas agudas e crônicas no qual se pode aplicar clínica ampliada e realizar uso de exames complementários para maior elucidação de casos complexos.

Ao trabalhar na unidade de uma região carente, no extremo sul de São Paulo, em que muitos usuários buscam atenção e cuidados em saúde e por ter vivenciado dificuldades tangíveis em manter um atendimento integral, equitativo e eficaz em pouco tempo de consulta, pela alta demanda. Foi decidido como tema do projeto de intervenção do território o acesso avançado. No qual tem se por objetivo adaptar a porta de entrada da comunidade ao serviço de saúde, melhorando parâmetros essenciais sem ferir as diretrizes e princípios do SUS.

Contando com a ajuda da equipe, alinhando os pontos a serem mudados, utilizando como ferramenta de educação permanente, em reuniões, capacitações constantes e implementando as decisões com o intuito de melhorar o serviço aos pacientes. E por fim será realizado levantamento de dados, para um controle de qualidade do projeto.

Palavra-chave

Assistência Individualizada de Saúde. Acolhimento. Acesso aos Serviços de Saúde.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

Motivado por ser um assunto primordial na atenção primária da saúde, no que tange ao acolhimento e na organização da agenda dos profissionais da unidade. O acesso avançado foi um novo modelo de assistência implementado em algumas unidades básicas, que tem como objetivos principais diminuir a taxa de absenteísmo, diminuir a demora do atendimento e melhorar a resolubilidade frente a ampla gama de problemas dos moradores do território, que buscam atenção imediata.

Na UBS Varginha na qual trabalho, localizada no extremo sul de São Paulo. Faço parte de uma equipe que abrange uma área com 2900 pessoas do total de 24 mil cadastrados na unidade de acordo com os dados do sistema e-SUS de janeiro 2020. Verifico que a agenda semanal (Ideal) se divide da seguinte forma: 6 horas de consultas agendadas (pré-natal, puericultura e puerpério), 7 horas acolhimento (retaguarda), 3 horas de visita domiciliar, 2 horas de atividades coletivas (reunião de equipe, matriciamento), 1 hora de reunião técnica e 11 horas de acesso avançado. O qual ainda está em processo de consolidação.

O acesso avançado em minha unidade funciona em basicamente 3 etapas. Em dois dias determinados na semana, os pacientes que buscam atenção primeiramente passam pela recepção, aonde tomam os dados pessoais confirmam presença e separam o prontuário. Depois um agente comunitário da equipe entra em contacto com cada paciente apresentado para saber a queixa principal e organizar a fila de espera. Logo são atendidos pelo médico ou pela enfermeira segundo a prioridade e queixa. Atualmente enfrentamos dificuldades na parte administrativa/organizacional, não conseguindo absorver a demanda diária da população em termos quantitativos e tendo uma queda qualitativa. Desta forma através deste projeto têm-se o objetivo de organizar e adaptar o acesso avançado à equipe e ao território afim de sanar tais problemas.

ESTUDO DA LITERATURA

O acesso avançado, descrito em 2000 por Murray e Tantau foi implementada no Brasil primeiramente na cidade de Curitiba em 2014. Foi estudado e implementado em diversas regiões do país desde então. Se trata de uma forma organizacional de agendamento e atenção em uma área, preferentemente que abranja por volta de 3000 pessoas cada equipe. O ``lema´´ do acesso avançado é: faça hoje o serviço de hoje! Diferente do sistema tradicional de atenção no qual o agendamento pode chegar a ter meses de espera, bastante tempo para resolver os problemas individuais.

O A.A (Acesso Avançado) visa então diminuir o absenteísmo, o tempo de espera para atendimentos e aumentar o seguimento longitudinal através de uma melhor relação profissional/paciente. Um estudo feito em Ribeirão Preto em 2017(realizado por Luís Antônio Soares Pires Filho, USP Ribeirão Preto) compara os resultados antes e depois de aderir as mudanças do acesso. Tendo como resultados concretos a diminuição de faltas, o aumento notável do número de atendidos e de encaminhamentos para especialistas, também diminuir o tempo de espera entre consultas.

AÇÕES

A princípio com o apoio e experiência da enfermeira planejo entrar em acordo com minha equipe em reuniões, propondo o projeto, discutindo a melhor forma de implantação e oferecendo também capacitações periódicas referentes a métodos de adaptar os princípios do SUS no acolhimento oferecido. Após essa etapa e com os ideais concretizados buscarei apresentar á gerência. Afim de sensibiliza-los sobre a importância primordial que esta envolvida nesse tema e a possibilidade de aprimorar a porta de entrada ao acesso á saúde dos usuários. Se os resultados forem positivos poderemos compartilhar com outras equipes da unidade.

Uma possível ideia, adaptando à minha área e equipe, é mudar a triagem de atenção do dia. Compartilhando essa responsabilidade com os ACS (Agentes Comunitarios de Saúde), irei propor que o médico ou enfermeira da equipe tome o tempo inicial de atenção para acolher os pacientes e separar, adequando as necessidades, dos que precisam de atenção médica ou de cuidados da enfermagem e estipular o tempo de atenção de forma dinâmica para cada caso. Se o número de usuários do SUS que buscarem atenção no dia superarem a capacidade dos profissionais de absorver a demanda, será agendado outra consulta conforme a disponibilidade para os pacientes que podem esperar dentro de um período de 24h, 48h, como máximo 7 dias.

Por fim para obter um controle de qualidade, se fará através de uma pesquisa de satisfação direta com os que passaram em atendimento. E com o tempo poderemos usar também resultados confirmatório em historia clínica fazendo uso se necessário de exames laboratoriais e de imagem para comparar se os objetivos terapêuticos foram alcançados.

RESULTADOS ESPERADOS

Esperamos que com a implantação do projeto acesso avançado em minha unidade funciona e com a sensibilização dos profissionais seja possível evidenciar uma diminuição da demanda espontânea e um retrabalho de visitas da equipe de Agente Comunitário de Saúde para saber dos problemas da família e sim realizarem as buscas ativas e ações de promoção e prevenção no território e principalmente responder efetivamente a demanda reprimida da unidade.

Desta forma por meio deste projeto pretendemos organizar e adaptar o acesso avançado à equipe e ao território e documentar as ações propostas.

Almejamos com a organização do acesso avançado, adaptando em nossa unidade, alcançar um ideal entre atendimento rápido e eficaz, evitando também o esgotamento causados pela alta demanda e desorganização hoje vigentes. Buscaremos junto a equipe ter um controle de qualidade, através de pesquisa de satisfação verbal aos clientes.. Comparar resultados obtidos por exames laboratoriais e clínicos.. Avaliar reclamações e elogios por ouvidoria ou feitas diretamente aos agentes comunitários.

Finalmente sintetizar em reunião de equipe todos dados analíticos, afim de melhorar nossa experiência e qualidade do serviço.

REFERÊNCIAS

1. Acesso Avançado em uma Unidade de Saúde da Família do interior do estado de São Paulo: um relato de experiência

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042019000200605

2. curso online acesso avançado, reduzindo tempo de espera e video ilustrativo M.S.

<https://www.youtube.com/watch?v=WT4abE1lv7s> ,

<https://www.youtube.com/watch?v=fJbCA3QRRKk>

3. Murray M, Tantau C. Same-day appointments: exploding the access paradigm. Fam. Pract. Manag. [internet]. 2000 [acesso em 2018 mar 20]; 7(8):45-50. Disponível em:

<https://www.aafp.org/fpm/2000/0900/p45.html>. [Links]