PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE

SUS

UNICAMP
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA

COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

RELATO DE EXPERIÊNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DE AGENDAMENTO QUALIFICADO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO "GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE"

Autor(a): Sandra Fatima de Arruda Ferreira
Email de contato:saandrafatima@gmail.com
Orientador(a): Isabel Cristina Seregatto

Introdução

O acesso aos serviços de saúde tem múltiplas dimensões e pode variar ao longo do tempo e a organização e planejamento das estratégias de atendimento nas Unidades de Saúde, constitui-se na principal ferramenta para assegurar acolhimento das necessidades do usuário.
Diante disso, a reorganização do modelo de agendamento de consultas no Centro de Saúde União dos Bairros foi implementada com intuito de garantir espaço de escuta e elaboração de plano de cuidado singular.

Objetivo

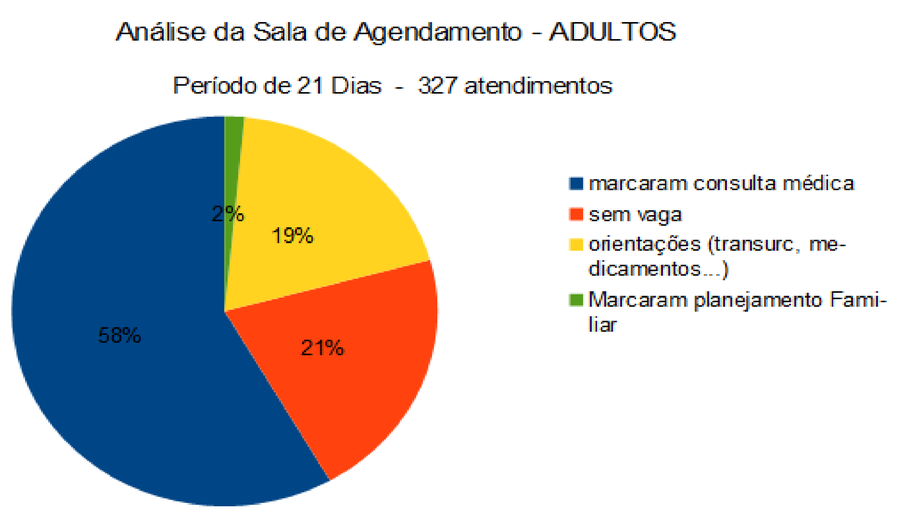
- Oferecer ao usuário uma escuta profissional qualificada , realizar a classificação de risco e organizar a marcação de consultas
- Otimizar os recursos possibilitando o acesso de um numero maior de pessoas aos cuidados de saúde.

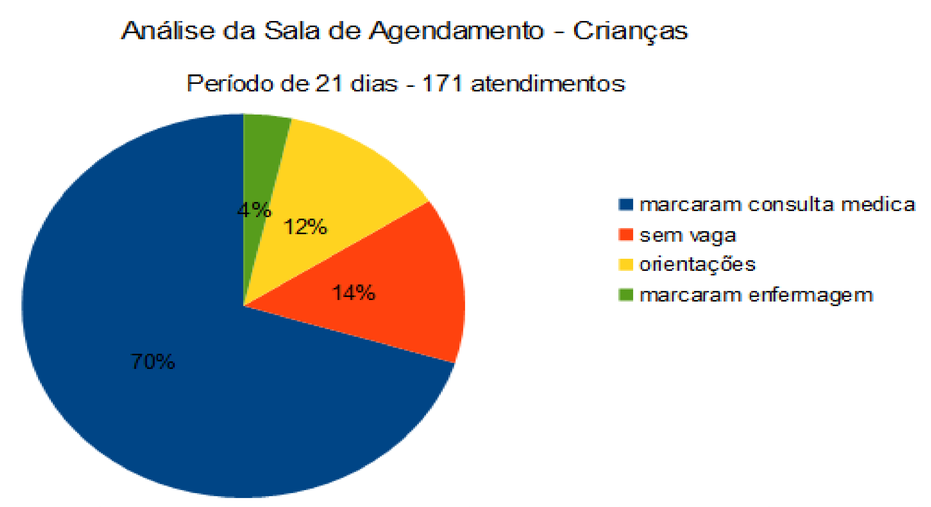
Metodologia

O Projeto de Intervenção, foi realizado, no Centro de Saúde União de Bairros iniciou-se no ano de 2016 e permanece atualmente. Começou a partir da proposta da coordenadora local e foi potencializado pelo Curso de Especialização em Gestão de Serviços de Saúde. Durante discussões sobre as mudanças de agendamento foram abordados os temas sobre acolhimento, frequentação e absentismo as consultas médicas com relatos dos profissionais que realizam atendimento com agendamento prévio acerca das percepções das distorções e equívocos que ocorrem nas marcações.
Após a implementação de espaço adequado para escuta e marcação de consultas, iniciou-se a coleta de dados para análise quantitativa dos agendamentos de consultas de pediatria e clínica médica.

Resultados

A coleta de dados ocorreu através de anotação em planilha do número de usuários que solicitaram consultas médicas ou de pediatria e qual a conduta do profissional de saúde entre as opções de: marcar consulta médica ou de enfermagem, planejamento familiar, outras orientações, ou comunicar ausência de vagas. Os resultados estão nos gráficos a seguir:





Considerações finais

Quando se propõe evitar o agendamento cego na recepção, o objetivo é minimizar os equívocos e as distorções nas interpretações das necessidades dos usuários Estabelecer um espaço de escuta pode não ser a única solução para este problema pois depende de muitos aspectos e sofre influência de muitas varáveis, entre elas o perfil do profissional e o seu engajamento nas ações, a disponibilidade do usuário e a utilização dos recursos. Neste projeto de intervenção pretende-se ir além da proposta de modificar o "modo de fazer" o agendamento e o principal objetivo é construir junto com o usuário o projeto de cuidado que melhor atenda sua solicitação, ou seja, o trabalhador atua no sentido de ajudar o indivíduo que chega ao CS trazendo sua "cesta de necessidades e desejos" a descobrir o que melhor atende sua necessidade real. Considerando que 38 % do total de solicitações resultaram em outro tipo de marcação e que não houve insatisfação manifestada pelo solicitante, inferimos que esta forma de atendimento é adequada para o modelo atual de assistência e necessita reforço nas pactuações com os trabalhadores e investimento na divulgação das informações à população.