

Atenção Básica

ANÁLISE E REORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO DE UMA USF DO MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO/SP POR MEIO DE UM GRUPO DE TRABALHO.

Flavio Augusto Honorato 1

1 Secretaria Municipal De Saúde De São Bernardo Do C - Secretaria Municipal De Saúde De São Bernardo Do Campo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Introdução e Justificativa: O acolhimento requer um conjunto de ações articuladas e é fundamental ter um GT para agenciar as ofertas de cuidado. Objetivo Geral: Analisar e reorganizar o acolhimento da USF.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analisar o fluxo de usuários e processo de trabalho, Identificar situações problemáticas; Discutir e implementar ações para superação dos desafios identificados; e instituir um espaço deliberativo.

METODOLOGIA

Reuniões mensais para análise da Matriz de Intervenção realizadas na USF Parque São Bernardo com os componentes do GT(coordenação da USF, Apoiadores, equipe multiprofissional e auxiliar técnico administrativo e/ou recepcionista).

RESULTADOS

Diminuição do tempo de espera e do número de reclamações; instituição de um espaço deliberativo e espaço de acolhimento aos profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Propiciou a melhoria do acesso às ofertas de cuidado, um atendimento mais humanizado, e aumento do grau de satisfação dos usuários e dos profissionais.

O acolhimento, enquanto dispositivo de (re)organização do processo de trabalho, é um processo que requer um conjunto de ações articuladas, envolvendo usuários, trabalhadores e gestores, e para isso é fundamental dispor de arranjos organizacionais que se adaptem à demanda real e deem respostas adequadas a cada situação (BRASIL, 2011). Sendo assim, definir o conjunto de ações a serem realizadas e o modo como cada profissional participa desse conjunto de ações é uma questão que precisa ser discutida sistematicamente entre os atores envolvidos. As práticas cotidianas do acolhimento enfrentam alguns desafios, dentre eles a fragmentação do processo de trabalho e a ausência de espaços de construção coletiva (MITRE et al, 2012; DE OLIVEIRA & DE LAVOR CORIOLANO-MARINUS, 2016), isto diminui tanto a qualidade dos serviços prestados quanto a satisfação dos usuários e profissionais de saúde (PNH, 2008). Essas práticas, focadas na atenção curativa e nos procedimentos, dificultam a avaliação das necessidades dos usuários e a integralidade da assistência; sendo assim, é fundamental repensar essas práticas e fomentar a participação dos profissionais em espaços específicos para a reflexão sobre o processo de trabalho. A Política Nacional de Humanização (PNH, 2008) propõe a criação de Grupos de Trabalho de Humanização, aqui neste texto denominado apenas Grupo de Trabalho (GT), com

o objetivo de intervir na melhoria dos processos de trabalho e na qualidade da produção da saúde. Segundo a PNH o GT aproxima as pessoas e constitui um ambiente favorável para compartilhar e enfrentar tensões, dificuldades e divergências por meio das diversidades subjetivas e diferentes visões do mesmo problema. Tendo em vista as particularidades dos usuários e o caráter dinâmico do território atrelado à dificuldade de organizar um processo complexo que envolve inúmeros atores, é fundamental ter um GT responsável por (re)discutir e (re)definir, de forma coletiva, as melhores estratégias de acolher os usuários e agenciar as ofertas de cuidado.

OBJETIVOS

Objetivo Geral Analisar e reorganizar o processo de acolhimento da USF.

OBJETIVOS Específicos Analisar o fluxo dos usuários na USF; Identificar situações problemáticas no acolhimento da USF; Discutir e implementar ações para superação dos desafios identificados; (Re)construir instrumentos de monitoramento; Instituir o GT como espaço deliberativo e de educação permanente.

METODOLOGIA

A experiência ocorreu na USF Parque São Bernardo, no Município de São Bernardo do Campo/SP, tendo como público-alvo os trabalhadores da USF. Inicialmente foi realizada uma oficina para sensibilização dos trabalhadores e divulgação da proposta. Foram escolhidos participantes dos diferentes setores da USF que demonstraram interesse e também profissionais indicados pela gerência da USF. O GT é composto pelos seguintes profissionais: Coordenadora da USF, Apoiador Institucional, Apoiador em Saúde, um médico, uma enfermeira, um cirurgião-dentista, um auxiliar de enfermagem, um auxiliar de saúde bucal, o farmacêutico, dois Agentes Comunitários de Saúde, um auxiliar técnico administrativo ou recepcionista. Os encontros ocorrem por meio de reuniões mensais com cerca de duas horas de duração para discussão das situações problemáticas e respectivas propostas de enfrentamento, tendo como facilitador o Apoiador em Saúde e/ou Apoiador Institucional. As estratégias pactuadas são sistematizadas em uma Matriz de Intervenção e divulgadas nas reuniões de equipe subsequentes ao encontro do GT. O monitoramento do processo ocorre por meio da análise e subsequente (re)construção, a cada encontro, da Matriz de Intervenção além da análise do instrumento de registro da demanda espontânea na USF. Os próximos passos serão a análise dos seguintes indicadores: percentual de casos agudos acolhidos dentre todos os atendimentos; percentual de faltas nos atendimentos agendados; tempo médio entre a recepção do usuário no serviço e os diferentes pontos de atendimento.

RESULTADOS

Como resultados tivemos: compreensão mais aprofundada do processo de acolhimento por conta da contribuição dos diferentes atores, diminuição do tempo de espera entre os diferentes atendimentos, diminuição do número de reclamações do acolhimento e instituição de um espaço deliberativo, de educação permanente e de acolhimento aos profissionais da USF.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, esta experiência colaborou com a consolidação dos princípios do SUS na USF Parque São Bernardo por meio de estratégias que promovem a melhoria do acesso às ofertas de



cuidado, proporcionam um atendimento mais humanizado e aumentam o grau de satisfação dos usuários e dos profissionais.