

Redes de Atenção à Saúde

GESTÃO DA FILA DE ESPERA DA POLICLÍNICA II: TRABALHO EM EQUIPE / ORGANIZAÇÃO DA FILA DE ESPERA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Camila Monteiro Gonçalves Dias Silva 1, Cláudia De Sant'Anna Vitor Galoro 1

1 PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS - PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O estudo de caso relata as ações desenvolvidas pela equipe de saúde da Policlínica II, em 2014 e 2015, para o enfrentamento de fatores que interferiam no crescimento das filas de espera de procedimentos especializados, evidenciando a importância do trabalho em equipe como ferramenta indispensável para o desenvolvimento de um serviço de qualidade. Essas ações envolveram mudanças no processo de trabalho de toda equipe de saúde, sendo a roda de conversa um potente espaço de aprendizagem e trocas. Observou-se um importante impacto na redução das filas de espera, com encaminhamentos qualificados, redução de perda primária, índices de absenteísmo com otimização do recurso público. Os resultados revelaram a potência do trabalho em equipe, protagonizando-os como sujeito de ações de mudanças na construção de uma rede de atenção voltadas às necessidades dos cidadãos-usuários, tendo como objetivo uma atenção responsável, integral, resolutiva, equânime e de qualidade.

Introdução: O Sistema Único de Saúde (SUS), enquanto Política Pública de saúde do país vem evoluindo em sua estrutura com o objetivo claro de proporcionar qualidade e continuidade nos vários níveis de assistência à saúde de seus usuários, objetivando a integralidade do cuidado prestado. A Rede de Atenção à Saúde (RAS), definida como a organização integrada de ações e serviços de saúde de diferentes densidades tecnológicas, procura garantir a integralidade do cuidado e melhorar o desempenho do Sistema Único de Saúde (SUS), em relação ao acesso, equidade e eficácia. Justificativa: Entretanto, há um longo caminho a ser percorrido, pois os elevados tempos de espera para marcação de consultas, exames especializados e cirurgias constituem a maior causa de insatisfação referida pelos usuários do Sistema único de Saúde (SUS).

OBJETIVOS

Entendendo que, a atenção secundária desempenha papel imprescindível na resolubilidade e integralidade do cuidado, com ampliação do acesso a consultas e procedimentos especializados, articulando os pontos da RAS que tradicionalmente encontram-se distantes, o presente trabalho tem como objetivo a descrição das ações da equipe de saúde do ambulatório de especialidades de Campinas, Policlínica II, para enfrentamento das filas de esperas de procedimentos especializados.

METODOLOGIA

O estudo de caso relata o conjunto de ações desenvolvidas pela equipe de saúde, em 2014 e 2015, para o enfrentamento de fatores que interferiam no crescimento das filas de espera de procedimentos especializados, evidenciando a importância do trabalho em equipe como ferramenta indispensável para o desenvolvimento de um serviço de qualidade.

RESULTADOS

Essas ações envolveram intervenções na operacionalização do sistema informatizado interno, capacitação da equipe administrativa de agendamento dos exames e procedimentos especializados, instauração de novos processos de trabalho com equipe de especialistas e enfermagem, participação da gestão local, distrital e municipal no incremento da oferta de novos contratos e na avaliação dos serviços conveniados. Observou-se um importante impacto na redução das filas de espera de procedimentos especializados por meio da produção encaminhamentos qualificados, redução de perda primária, redução dos índices de absenteísmo e melhora no aproveitamento das vagas ofertadas com otimização do recurso público.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados revelaram a potência do trabalho em equipe, com envolvimento e corresponsabilização dos diversos atores, destacando a importância da integração, apoio e cooperação entre as diversas áreas do conhecimento originando distintos benefícios a toda equipe de saúde o que culmina em qualidade no processo de cuidados prestados aos munícipes. Exalta que o protagonismo do trabalho em equipe é um ponto central na reorganização do processo de trabalho com ações resolutivas de impacto na busca da integralidade e qualidade do cuidado, sendo a roda de conversa um potente espaço de aprendizagem e trocas.