

## *Gestão em Saúde*

### **A REGULAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE RESOLUTIVIDADE DO SISTEMA.**

Elaine Leronice Lucas 1, Raquel Zaicaner 1

1 Secretaria Municipal De Saude De Taboao Da Serra - Secretaria Municipal De Saude De Taboao Da Serra

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Taboão da Serra é um município localizado na Zona Sudoeste da Região Metropolitana de São Paulo, têm cerca de 20 km<sup>2</sup> de área com a maior densidade populacional do Brasil. A rede de Atenção Básica foi ampliada e o número de profissionais médicos aumentou proporcionalmente, além disso, o Centro de Especialidades Médicas passou por uma reestruturação com a ampliação de serviços e a consequente ampliação da oferta. Além do grande desafio de obter os recursos diagnósticos solicitados pelos médicos com o aumento da demanda, verificamos como a principal causa da fila de espera, o grande absenteísmo dos usuários trabalhadores durante os dias úteis da semana. Desta forma, ficou evidenciada a necessidade de aprimoramento dos serviços de regulação com a ampliação dos agendamentos de consultas e exames para os sábados. Em ritmo de mutirão, o setor de Regulação da Secretaria de Saúde implantou um sistema de acompanhamento e abordagem telefônica (Call Center) para o agendamento direto com o usuário.

Taboão da Serra é um município brasileiro do estado de São Paulo, localizado na Zona Sudoeste da Região Metropolitana de São Paulo, têm cerca de 20 km<sup>2</sup> de área com a maior densidade populacional do Brasil. A rede de Atenção Básica foi ampliada e o número de profissionais médicos aumentou proporcionalmente, além disso, o Centro de Especialidades Médicas [Drª. Maria José de Albuquerque] passou por uma reestruturação com a ampliação de serviços e a consequente ampliação da oferta. Além do grande desafio de obter os recursos diagnósticos solicitados pelos médicos com o aumento da demanda, verificamos como a principal causa do estrangulamento da fila de espera, o grande absenteísmo dos usuários trabalhadores durante os dias úteis da semana. Desta forma, ficou evidenciada a necessidade de aprimoramento dos serviços de regulação com a ampliação dos agendamentos de consultas e exames para os sábados na Rede Municipal de Saúde. Em ritmo de mutirão, o setor de Regulação da Secretaria de Saúde implantou um sistema de acompanhamento e abordagem telefônica ([Call Center]) para o agendamento direto com o usuário.

#### **OBJETIVOS**

Tornar eficaz os mecanismos de regulação e atender a demanda reprimida da Atenção Básica. Diminuir a fila de espera por consultas e exames nas especialidades médicas. Diminuir o absenteísmo dos usuários Obter uma maior resolutividade do sistema municipal de saúde.

#### **METODOLOGIA**

[ Reestruturação do setor de regulação para a efetivação de contatos e ligações telefônicas diárias para os pacientes, oferecendo vagas aos sábados e ainda oferecendo o melhor horário; [ Montagem de uma Central de Agendamentos com fila única de espera de todas as Unidades Básicas de Saúde do Município; [ Realização de mutirões aos sábados tanto nas Unidades da

Rede Especializada de Saúde como nas Unidades da Atenção Básica, com o envolvimento dos profissionais médicos, enfermeiros e administrativos.

#### RESULTADOS

- Aumento e melhoria do acesso. - Diminuição do tempo de espera para especialidades e procedimentos. - Identificação e priorização de casos com maior complexidade de diagnóstico.
- Maior instrumentalização para um melhor acompanhamento de pacientes crônicos pelo Sistema Municipal de Saúde.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados sugeriram a manutenção dos serviços de contato direto com o usuário desempenhados pelo Setor de Regulação, o que fomentou a criação da fila única de espera para consultas e exames especializados. Além disso, a gestão decidiu em manter abertas as Unidades da Atenção Secundária aos finais de semana, resolvendo com maior agilidade e eficiência as demandas reprimidas tais como: Cardiologia, Endoscopia, Ultrassonografias, Urologia. Melhorando consideravelmente a satisfação do usuário com o Sistema Único de Saúde.