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

ACESSO NO CENTRO DE SAÚDE PEDRO DE AQUINO: UMA ANÁLISE DA DEMANDA ESPONTÂNEA

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO "GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE"

Autora: ADRIANA CRISTINA D'ORÁSIO (adrianads797@gmail.com)

ORIENTADORA: Profa. Dra. CRISTIANE PEREIRA DE CASTRO

INTRODUÇÃO

Acesso define em termos de qualidade e tempo, principalmente, a resolutividade de demandas trazidas por usuários a uma unidade de saúde. A Atenção Primária (APS) deve ser principal porta de entrada do sistema, centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde e atuar na promoção, prevenção e proteção à saúde (PNAB, 2012). Sendo assim, o preparo dos profissionais para atuarem na atenção primária se constitui em uma ferramenta para reforçar a PNAB e consequentemente favorecer o acesso dos usuários aos serviços de saúde.

OBJETIVOS

- **Realizar uma análise quantitativa da demanda espontânea, especialmente aquela representada pelo usuário residente fora da área de abrangência e seu impacto no processo de trabalho dos profissionais que atuam no Centro de Saúde Pedro de Aquino, localizado em Campinas (SP).**

DESENVOLVIMENTO DA INTERVENÇÃO

- **Trata-se de um projeto de intervenção que tem como objeto a análise quantitativa da demanda espontânea atendida no Centro de Saúde**
- **Aplicou-se um instrumento no período de 02 a 31 de Janeiro de 2017.**

Iniciais do Paciente	FF	Idade	Sexo	Queixa	Tempo da Queixa	Passou por Outro Serviço Qual? Quando?	Conduta da Equipe	Observações

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nº USUÁRIOS	GÊNERO FEMININO	GÊNERO MASCULINO	ADULTO	CRIANÇA	IDADE NÃO APONTADA	COM PRONTUÁRIO NA UNIDADE	SEM PRONTUÁRIO NA UNIDADE
204	102	102	144	49	11	194	10

Tabela 1. Usuários acolhidos no período por idade, gênero e prontuário na unidade.

- 204 usuários (144 adultos e 49 crianças) foram atendidas no acolhimento

-Apenas 10 usuários relataram não possuírem prontuário na unidade

-Das condutas tomadas pela equipe mediante a queixa dos usuários, as mais frequentes foram: 40% resultaram em consulta médica, 19% das queixas foram solucionadas pela equipe de enfermagem e 14% dos casos foram encaminhados para consulta com enfermeiro.

-Os usuários não residentes na área de abrangência do Centro de Saúde não caracterizam impacto significativo no volume de atendimentos e sobrecarga de trabalho da equipe. As queixas se mostraram compatíveis com o nível de complexidade da atenção primária, uma vez que o acesso deve se dar através deste nível de atenção, que por sua vez deve estar qualificado para resolver os principais problemas de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo foi limitado em virtude do tempo que foi possível realizar a coleta de dados. Porém, o período estudado demonstrou que os usuários não residentes na área de abrangência do Centro de Saúde representam uma pequena parcela da demanda espontânea e não determinam impacto negativo para organização do processo de trabalho. A conduta da equipe apontou a necessidade de se estabelecer um espaço de educação continuada na unidade, de modo que a equipe possa ser capacitada sobre o papel da atenção primária na Rede de Atenção à Saúde e desempenhe seu potencial em benefício do usuário e do seu acesso ao serviço.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília : Ministério da Saúde, 2012.