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

ATENDIMENTO EM GRUPO:
Uma forma de ampliação do acesso e qualificação da assistência na Atenção Básica.
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO "GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE"

Autora: Juliana de Araujo Guimarães
Email de contato: agjuliana@hotmaill.com
Orientadora: Sandra Helena de Andrade Regolin

Introdução:

O SUS tem sido uma grande política pública universalista e inclusiva, que considera o ser humano como sujeito de direitos perante o Estado. (SANTOS; ANDRADE, 2009) Em Campinas, é responsável por uma complexa rede de serviços de saúde, gestão e controle social, além de referência regional de assistência aos municípios vizinhos. (CAMPINAS, 2016) Porém, segundo Santos e Andrade (2009), existe um vácuo legal no que diz respeito ao emaranhado regulatório do SUS, porque o que orientou sua organização foi muito mais o financiamento do que os resultados pretendidos ou as necessidades do sistema. A falta de normas com relação aos direitos e deveres do cidadão usuário do SUS precisa ser sanada com a regulamentação de temas e ordenação de um sistema capaz de responder as crescentes demandas, priorizando as ações preventivas e coletivas de saúde em relação aquelas de cunho individual e altamente especializadas, cujo custo não concilia com um sistema de saúde equânime.

Dentre os problemas vivenciados pela equipe local de uma UBS da região Central de Campinas, destaca-se a preocupação constante de usuários e funcionários com o tempo de espera para o agendamento de consultas com os generalistas, além de suas consequências (absenteísmo, acolhimento sendo usado para adiantar consultas...).

Estudos revelam que atividades grupais têm sido utilizadas na organização dos serviços (como estratégia para o excesso de demanda) e na transformação de práticas de saúde centradas na consulta médica (qualificando o atendimento através de maneiras diferentes de se resolver um problema, tirando o foco da doença). (FERREIRA NETO, 2010)

Este trabalho justifica-se pelo descontentamento dos profissionais devido a fila de espera e a insatisfação dos usuários por não ter sua necessidade atendida em tempo oportuno e com equidade.

Objetivos:

Criar grupos de pós consulta a fim de otimizar recursos disponíveis;

Estimular a realização de atividades grupais na Unidade como forma de qualificar a atenção (educação em saúde e criação de vínculos);

Facilitar o acesso dos usuários ao serviço diminuindo o tempo de espera para a consulta programática, primeira consulta médica na Unidade, ou atendimento com queixa clínica – acolhimento.

Ações desenvolvidas:

Buscou-se na literatura referências que subsidiassem as propostas de mudanças na forma de trabalho de uma equipe do "CS Centro" através de um projeto de intervenção local construído de forma compartilhada com os profissionais de saúde que lá trabalham levando em consideração a opinião dos usuários e utilizando, portanto, a metodologia Paidéia ou método da roda.

Neste projeto foram envolvidas categorias profissionais como Agentes Comunitários de Saúde, Enfermeiro, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem e Médicos da equipe verde, desde o seu planejamento em reuniões de equipe, na indicação dos pacientes para a formação dos grupos (neste quesito incluímos também os recepcionistas), até sua execução na condução dos mesmos, através da organização, orientação e registro dos atendimentos realizados.

Por mês são realizados dois grupos com uma média de 11 usuários/cada. Estes, são divididos em dois momentos, o primeiro destina-se a orientações em saúde e o segundo, ao atendimento individual direcionado a demanda de cada um, de forma objetiva.

Resultados:

Após análise dos dados, descobriu-se que o motivo pelo qual as pessoas procuravam o grupo no momento da inscrição era para avaliação de exames (67,94%), transcrição de receitas (25,64), encaminhamentos para oftalmologista (5,12%) e elaboração de documentos em geral (relatório médico, aquisição de benefícios no transporte urbano, etc); apesar de que no momento da conversa muitos solicitavam mais do que o previsto inicialmente.

No início vimos um grande movimento na Unidade apoiando o projeto por parte da maioria dos profissionais, já que a falta de vagas para o agendamento de consultas médicas era um problema vivenciado por toda a equipe junto aos pacientes, sendo pauta até de reunião de colegiado gestor. Porém foi visto como negativo por parte de um pequeno número de profissionais médicos, inviabilizando a princípio, a implantação às quatro equipes de ESF.

Realizou-se também uma pesquisa de satisfação (de forma voluntária e sem a necessidade de identificação) com os participantes dos dois primeiros grupos, 11 pessoas classificaram como uma ótima ideia (por conta do atendimento qualificado e rápida resolução de problemas), 1 relatou a preferência por atendimentos individuais e 1 solicitou a volta da Unidade de Pronto Atendimento do Centro para os atendimentos de urgência.

Resultados relacionados a diminuição de agendamentos de retorno para casos simples e por consequência, ampliação do acesso ao serviço, espera-se ser visto a médio e longo prazo (após o estabelecimento real desta rotina na Unidade, com fluxos bem definidos e criação de parâmetros para a análise), assim como, o estímulo aos outros profissionais da Unidade em relação a criação de novos grupos.

Considerações finais e desafios futuros:

Com o objetivo de assegurar fundamentos e diretrizes da Atenção Básica diante de nossa realidade social (população maior que os recursos humanos e físicos disponíveis para o atendimento) é preciso estabelecer mecanismos que possam equalizar essa questão. Por isso acredita-se que o "acesso universal e contínuo a serviços de saúde de qualidade e resolutivos que acolham os usuários e promovam a vinculação e corresponsabilização pela atenção às suas necessidades de saúde", depende também de uma organização do serviço local de modo a assumir a função central de acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população.

Com este projeto objetivou-se criar relações de vínculo e responsabilização entre a equipe e a população adscrita, garantindo a continuidade das ações de saúde e a longitudinalidade do cuidado. Coordenamos a integralidade, através do rearranjo das agendas dos profissionais envolvidos com ações programáticas e demanda espontânea; articulando as ações de promoção à saúde, prevenção de agravos, tratamento e reabilitação; trabalhando de forma multiprofissional, interdisciplinar e em equipe.

Cabendo a esta equipe de trabalho disseminar questões relativas ao atendimento grupal a toda a equipe de saúde local, estimulando a disseminação e criação de novas práticas visando a melhoria do acesso e qualidade da assistência.

Vale ressaltar que os usuários possuem papel imperativo nas mudanças de processos de trabalho, já que são o foco do serviço. Estas precisam beneficiar a grande maioria, respeitando princípios éticos que garantam a equidade e a gestão eficaz dos recursos. Por fim, de acordo com a PNAB, a qualificação das ações de saúde em serviços públicos deve obedecer às diretrizes da AB e do SUS e ser desenvolvida por meio de práticas de cuidado e gestão, democráticas e participativas, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações e observando critérios de risco, vulnerabilidade e o imperativo ético de que toda a demanda de saúde deve ser acolhida.

O projeto segue sob avaliação e intervenção contínua da equipe verde e coordenação local.

CAMPINAS. ASSESSORIA DE IMPRENSA. SUS Campinas. 2016. Disponível em: <http://www.campinas.sp.gov.br/governo/saude/sus-em-campinas/estrutura-do-sus-campinas.php>. Acesso em: 31 out. 2016.
FERREIRA NETO, João Leite; KIND, Luciana. Práticas grupais como dispositivo na promoção da saúde. Physis, v. 20, n. 4, p. 1119-1142, 2010. Disponível em: <http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312010000400004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 08 Mar. 2017.
SANTOS, Lenir; ANDRADE, Luiz Odorico Monteiro de. SUS: O espaço da gestão inovada e dos consensos interfederativos: Aspectos jurídicos, administrativos e financeiros. 2. ed. Campinas: Saberes, 2009. 165 p.