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 AMPLIADO QUALIFICADO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO “GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE”

Autora: Raquel Frederico Scandiuzzi
Email de contato :raquelscan@gmail.com
Orientadora: Sandra Helena Regolin

Introdução

O presente trabalho foi realizado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) no município de Campinas, SP. Teve como objetivo melhorar o acesso do usuário a equipe de referencia que é formada por equipe enfermagem (enfermeira, auxiliar e técnico enfermagem), médicos (pediatra e generalista) e agentes de saúde.

O interesse pelo tema reside no fato de uma situação problema levantada em discussões com colegiado gestor e equipe do CS foi a dificuldade de acesso do usuário a sua equipe de referencia.

O acolhimento da equipe de referencia onde são agendadas consultas medicas e de enfermagem, renovação de receitas e documentos, resultados de exames, solicitações de VD é realizado em apenas dois períodos da semana o que dificulta o acesso. Durante todo período de abertura da UBS é realizado o acolhimento de enfermagem que atende queixas agudas mas não é realizado pela equipe de referencia.

Segundo A Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) o acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH). Acolher é um compromisso de respostas às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde.

O acesso avançado tem como regra faça o trabalho de hoje, hoje. Tem a agenda com 65% a 75% das vagas para o mesmo dia. Tem por objetivo diminuir o tempo de espera por uma consulta, diminuir número de faltas, aumentar as consultas médicas. Em muitos casos, é possível , a partir de uma reorganização do processo de trabalho e das formas de agendamento, oferecer um melhor acesso com os mesmos recursos (MURRAY E BERWICK, 2013)

Objetivos

Implementar o modelo de acesso avançado em uma equipe do CS DIC I

Ações desenvolvidas

Inicialmente a proposta foi apresentada à equipe de referencia com boa aceitação . Feito discussão com enfermeira da equipe e responsável pela escala de enfermagem. Tendo como base a escala não foi possível a implementação do modelo de acesso avançado.

Diante desse contexto a equipe buscou outra forma de ofertar um serviço que acolhesse melhor a população. Foi criado então o acesso ampliado e qualificado. Esse programa consiste em ampliação do horário de acolhimento da equipe em dias pré estabelecidos, maior participação dos ACS, enfermeiro e auxiliares e técnicos de enfermagem. A agenda médica contara com maior número de vagas disponíveis para resolução imediata dos problemas apresentados pelos usuários no momento do acolhimento.

Resultados e discussão

Inicialmente a idéia era implantar o acesso avançado que já é uma pratica em alguns lugares como Reino Unido, Canadá e algumas cidades do Brasil (VIDAL,2013) , porém a realidade encontrada na UBS, campo da intervenção , não permitiu a implantação desse modelo. Assim a alternativa foi desenvolver um programa intitulado ¨Acesso ampliado qualificado¨.

As ações desenvolvidas resultaram em satisfação por parte da equipe de referencia, recepção do centro de saúde e usuários. Esses aspectos foram observados pelos profissionais que participaram dessa estratégia de intervenção na UBS.

Um fato importante a ser mencionado é o desejo, já exteriorizado por outas equipes de implantar o mesmo modelo a fim de tornar o serviço mais eficaz.

Considerações finais

A reflexão das situações problema do cotidiano do serviço de saúde torna-se essencial para reavaliar as atitudes e efetivamente construir uma nova pratica

Brasil. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das praticas de atenção e gestão em todas as instancias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2004
ViIDAL TB. O acesso avançado e sua relação com o número de atendimentos médicos em atenção primária á saúde.2013. Tese (Mestrado em epidemiologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul