

Curso de Especialização em Gestão Pública de Organizações de Saúde



ORGANIZAÇÃO DO FLUXO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA UAPS HUMAITÁ - ZONA RURAL DE JUIZ DE FORA/MG

Autora: Ana Paula Brandão Costa

**Orientadora: Profa. Dra. Andréia Aparecida Miranda
Ramos**



2016





CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE

**ORGANIZAÇÃO DO FLUXO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA UAPS HUMAITÁ
- ZONA RURAL DE JUIZ DE FORA/MG**

ALUNA: ANA PAULA BRANDÃO COSTA

ORIENTADOR: PROF^a DR^a ANDRÉIA APARECIDA DE MIRANDA RAMOS

1) Introdução

Ao considerar as prerrogativas do Ministério da Saúde que apontam a Atenção Primária como estruturadora dos sistemas municipais de saúde, percebemos a importância de se pensar na sua utilização como reordenadora do modelo de atenção no SUS.

Segundo Sarsfield (2002), todo sistema de saúde possui como meta, a otimização da saúde através do conhecimento das causas das enfermidades, manejos das doenças e maximização da saúde, e da minimização das desvantagens do acesso aos serviços de saúde sofridas pela população menos favorecida.

A Organização Mundial da Saúde reconhece a importância da Atenção Primária, ao apontar sua função central como primeiro elemento de um processo de atenção continuada à saúde (OMS, 1978, p 1-2). A busca pela melhoria da qualidade na prestação de serviços de saúde faz parte das agendas políticas em grande parte dos municípios brasileiros, tanto no planejamento quanto na execução desses serviços.

A forma de organização da Atenção Primária em Juiz de Fora permaneceu inalterada nos últimos anos, frente às mudanças demográficas e epidemiológicas significativas ocorridas no Brasil, e em especial no município. A rede de serviços do município na atenção primária é constituída por sessenta e três Unidades de Atenção Primária à Saúde (UAPS), sendo quatorze delas na área rural. A cobertura da Atenção Primária à Saúde (APS) corresponde a aproximadamente 81%, sendo 51% a cobertura pela Estratégia de Saúde da Família, com oitenta e nove equipes da ESF alocadas em trinta e nove UAPS, seis delas na Região do Campo.



As UAPS executam o atendimento da população em suas condições agudas ou na agudização das condições crônicas, que aparecem nas filas rotineiras pelas manhãs, nas portas das unidades. O modelo praticado, além de onerar o sistema, aumenta o número de internações por condições sensíveis à assistência ambulatorial, e gera uma percepção negativa dos serviços por parte da população.

Em Juiz de Fora, percebe-se o aumento crescente do número de doenças crônicas na população da região do campo do município, que também agoniza em filas nas portas das unidades de saúde da área rural, convivendo com as dificuldades de acesso, devido à extensão dos territórios rurais e dificuldade de transportes da região.

Por mais que a ESF procure reorientar o modelo tecno-assistencialista, segundo Garuzi (2014) o modelo hegemônico no país ainda é biologicista, reducionista, individualista e orientado para a cura. A organização do acolhimento em saúde tem como intuito oferecer respostas às necessidades da comunidade, apontando para a transformação na prática dos resultados do trabalho.

O acolhimento pode ser entendido como um arranjo tecnológico de acesso dos usuários aos serviços de saúde, buscando-se a ampliação da resolubilidade e responsabilização. Além de contribuir para a universalização do acesso, preconiza um momento de estabelecimento de vínculo entre profissionais de saúde e usuários. Trata-se de um compromisso para a busca de alternativas às respostas de saúde trazidas pelo usuário na perspectiva de universalização do acesso.

Nesse sentido, a organização do fluxo da demanda espontânea através da implantação do acolhimento na UAPS Humaitá em Juiz de Fora, aponta para a resolução das necessidades do usuário, responsabilizando o serviço de saúde, que passa a ser feito de forma interdisciplinar.

2) Justificativa

O sistema de saúde brasileiro é operacionalizado de forma fragmentada, onde cada parte não se comunica com as outras e a Atenção Primária não desempenha seu papel de



coordenar as referências e contra-referências ao longo do contínuo da atenção (Mendes, 2010). Em busca de serviços de saúde, a população perambula de um ponto a outro, e muitas vezes o usuário tem de passar as madrugadas na porta das unidades de saúde à espera de atendimento.

A população residente na Zona Rural de Juiz de Fora sofre constantemente com as dificuldades existentes na busca dos serviços públicos do município. As distâncias geográficas e territoriais impõem dificuldades ainda maiores de acesso às políticas públicas de saúde, educação, transporte, esporte e lazer e saneamento, impactando em sua qualidade de vida e prejudicando o bem estar biopsicossocial.

Este projeto justifica-se como uma proposta de inversão desta realidade, ao apresentar o acolhimento como alternativa de reorganização das atividades ofertadas numa unidade de atenção primária, apontando alternativas de encaminhamento de suas demandas através da definição do fluxo da demanda espontânea.

Nesse sentido, enfatizar o trabalho interdisciplinar através do incentivo a pratica do acolhimento é apostar na mudança dos processos de trabalho, somando a ele ações que levem ao incremento da qualidade na assistência, de modo a promover a ampliação efetiva do acesso à atenção primária.

3) Objetivo Geral

- Organizar o fluxo da demanda espontânea de acesso aos serviços ofertados aos usuários, pela Equipe de Saúde da Família da UAPS Humaitá na Zona Rural de Juiz de Fora

4) Objetivos Específicos

- Definir o processo de trabalho com foco no acolhimento.
- Propor ações de melhoria no atendimento a partir da definição do fluxo do atendimento.
- Adequar a estrutura logística das diversas áreas de atendimento da Unidade.



- Capacitar os profissionais de saúde da equipe para o acolhimento.

5) Metodologia

Seguem as etapas do Plano de Ação:

- Discutir o projeto com todos os profissionais da UAPS Humaitá, em duas reuniões de equipe que acontecem às quintas feiras a partir das 13:00 na unidade.

Duração: 5 horas.

- Apresentar o projeto em uma reunião na sede da Secretaria de Saúde, ao subsecretário de Atenção Primária e a chefe de Departamento de Desenvolvimento da Atenção Primária, juntamente com toda a equipe da UAPS Humaitá que executará a proposta.

Duração: 3 horas.

- Promover em um encontro, com os profissionais da UAPS Humaitá, roda de conversa para planejar a capacitação do grupo para a implantação do projeto. Na reunião de equipe que ocorre às quintas feiras.

Duração: 2 horas.

- Realizar em quatro encontros de uma hora na UAPS Humaitá, no horário das reuniões de equipe às quintas feiras, a definição do fluxo de atendimento da demanda espontânea dos usuários, elaborando as agendas de atendimento dos profissionais.

Duração: 4 horas

- Elaborar material educativo em forma de cartazes (50) e cartilhas (150), para informar a comunidade sobre o reordenamento do atendimento.

Duração: 4 horas

- Reorganizar juntamente com a equipe, a logística do atendimento na UAPS, readequando os espaços físicos existentes.



Duração: 2 horas

- Divulgar aos usuários, através de salas de espera a serem realizadas diariamente num período de dois meses por todos os membros da equipe da UAPS Humaitá em acolhimento, a nova forma de organização dos serviços aos usuários, esclarecendo a importância da mudança do modelo de atenção.

6) Resultados Esperados

- Melhoria na qualidade do atendimento do usuário.
- Organização dos serviços de saúde da unidade da zona rural.
- Respostas concretas às demandas de saúde da população rural
- Eliminação das filas para o acesso aos serviços da UAPS
- Estreitar o vínculo entre usuários e profissionais de saúde da UAPS
- Ampliação da participação da população na política de saúde

7) Cronograma

ITEM	ATIVIDADE	2016						
		01	02	03	04	05	06	07
01	Apresentação do projeto ao gestor municipal e aos Conselhos Locais e Municipal de Saúde para aprovação	X						
02	Reunir com os profissionais de saúde envolvidos para apresentação da proposta.	X						
03	Promover rodas de conversa para definir as etapas da capacitação dos profissionais de saúde.		X					
04	Reorganizar o fluxo do atendimento		X	X				
05	Elaborar material educativo				X			
06	Reorganizar a logística do atendimento.					x		
07	Divulgar a nova forma de organização dos serviços aos usuários					x		
08	Avaliar o resultado.						X	



09	Avaliação e monitoramento do processo						X	X
----	---------------------------------------	--	--	--	--	--	---	---

8) Orçamento

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE (PREÇO)	TOTAL (PREÇO)
01	Médico de Família	01	750,00	750,00
02	Enfermeiro	01	256,00	256,00
03	Assistente Social	01	256,00	256,00
04	Técnico de Enfermagem	02	52,00	104,00
05	Agente Comunitário de Saúde	04	48,00	192,00
06	Computador	01	1560,00	1560,00
07	Impressora	01	340,00	340,00
08	Cartucho	02	70,00	70,00
09	Pincel Atômico	02	2,50	5,00
10	Fita Adesiva	01	3,00	3,00
11	Canetas	16	2,00	32,00
12	Folhas A4 para Impressos	1000	0,03	30,00
13	Canetas	16	2,00	32,00
14	Vale Transporte	396,00	2,50	990,00
	TOTAL	-	-	4620,00

9) Referências

Mendes, E. V. **As Redes de Atenção à Saúde**. Belo Horizonte: Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais (ESP-MG), 2009. Disponível em: <http://www.esp.mg.gov.br/wp-content/uploads/2011/02/PDAPS_oficina-2_tutor_101109_BAIXA.pdf>. Acesso em 18 de maio de 2016.

Minas Gerais. Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais. **Implantação do Plano Diretor de Atenção Primária à Saúde**. Guia do Tutor-Facilitador. Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <<http://www.esp.mg.gov.br/wp-content/uploads/2011/02/pdaps-oficina2-facilitador.pdf>>. Acesso em 18 de maio de 2016.

Brasil. Ministério da Saúde. **Plano Nacional de Atenção Básica**. Brasília – DF. Editora do Ministério da Saúde, 2011.



Prefeitura. Juiz de Fora: **Plano Municipal de Saúde 2014-2017**. Juiz de Fora, 2014.

Disponível em:

<https://www.pjf.mg.gov.br/conselhos/saude/documentos/plano_de_saude_2014_2017_sspjf.pdf>. Acesso em 18 de maio de 2016.

Sarsfield, Barbara. **Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia**. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde, 2002.

GARUZI, Miriane et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. **Rev Panam Salud Publica**, Washington , v. 35, n. 2, p.144-149, Feb. 2014.

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Relatório Mundial de Saúde 2008: Cuidados de Saúde Primários – Agora mais que nunca**. Genebra: OMS, 2008. Disponível em: <http://www.who.int/whr/2008/whr08_pr.pdf> . Acesso em 18 de maio de 2016.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO

**Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e
Serviços de Saúde - PNAP**

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso “ORGANIZAÇÃO DO FLUXO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA UAPS HUMAITÁ - ZONA RURAL DE JUIZ DE FORA/MG” do Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e Serviços de Saúde – GPOS - é original, de minha única e exclusiva autoria. E não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, áudio-visual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também de parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte.

Declaro, por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação.

Juiz de Fora, 17 de Maio de 2016.

Ana Paula Brandão Costa

112230077b

NOME LEGÍVEL DO ALUNO (A)

Matrícula

546.416.326-34

ASSINATURA

CPF

¹ LEI N° 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

² Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.



ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB, Polo Ilíceia Pólo Ubá.

Exame:	DATA	HORA
Curso	<input type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE
Aluno:	ANA PAULA BRANDÃO COSTA	
Orientador:	ANDRÉIA APARECIDA DE MIRANDA RAMOS	

Banca Examinadora:

NOME COMPLETO	INSTITUIÇÃO/CARGO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:

ORGANIZAÇÃO DO FLUXO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA UAPS HUMAITÁ - ZONA RURAL DE JUIZ DE FORA/MG

De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), o aluno submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de _____ minutos, argüido oralmente pelos membros da banca, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
 Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a trinta dias).

Reprovação.

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade
 Ficha de Avaliação
 Projeto Final impresso assinado pelo aluno

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca na ordem acima determinada e pelo candidato.

Banca Examinadora: (assinatura)

Juiz de Fora, de de

Candidato: (assinatura)



ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB, Polo Ilíceia Pólo Ubá.

Exame:	DATA	HORA
Curso	<input type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE
Aluno:	ANA PAULA BRANDÃO COSTA	
Orientador:	ANDRÉIA APARECIDA DE MIRANDA RAMOS	

Banca Examinadora:

NOME COMPLETO	INSTITUIÇÃO/CARGO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:

ORGANIZAÇÃO DO FLUXO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA UAPS HUMAITÁ - ZONA RURAL DE JUIZ DE FORA/MG

De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), o aluno submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de _____ minutos, argüido oralmente pelos membros da banca, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
- Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a trinta dias).

- Reprovação.

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade
- Ficha de Avaliação
- Projeto Final impresso assinado pelo aluno

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca na ordem acima determinada e pelo candidato.

Banca Examinadora: (assinatura)

Juiz de Fora, de de

Candidato: (assinatura)



**Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e
Serviços de Saúde - PNAP**

Termo de Declaração de Autorização para Publicação

Eu, Ana Paula Brandão Costa, autorizo a publicação do projeto de intervenção intitulado: “Organização do Fluxo da Demanda Espontânea na UAPS Humaitá - Zona Rural de Juiz de Fora/MG”.

Declaro estar ciente dos itens presentes na LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998 (DIREITOS AUTORAIS), responsabilizando-me por quaisquer problemas relacionados a questões de PLÁGIO.

Autorizo, ainda, a revisão do texto, conforme os padrões ortográficos e editoriais adotados pelo Centro de Educação a Distância da UFJF, além da aplicação de sua padronização e identidade visual.

Declaro que o trabalho supra é de minha autoria, assumindo publicamente a responsabilidade pelo seu conteúdo.

Estou ciente de que não obterei nenhuma remuneração ou lucro de nenhuma espécie com esta publicação, bem como, de que não me serão devidos direitos autorais decorrentes da dela.

Por ser verdade, firmo o presente e dou fé.

Juiz de Fora, 17 de maio de 2016.

Ana Paula Brandão Costa

112230077b

NOME LEGÍVEL DO ALUNO (A)

Matrícula

546.416.326-34

ASSINATURA

CPF