



**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE**  
**ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO EM ATENÇÃO PRIMÁRIA: ESTRATÉGIA PARA A GESTÃO COM UMA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA DO MUNICÍPIO DE MONTES CLAROS-MG**  
**LEANDRO MENDES PINHEIRO DA SILVA**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. FÁBIO DA COSTA CARBOGIM**

## **1) Apresentação**

Este projeto de intervenção tem por objetivo implementar um plano de ação que organize o atendimento na atenção primária na equipe de saúde da família Ônix no município de Montes Claros-MG. Sabe-se que o serviço prestado pela atenção primária se torna uma porta de entrada do serviço de saúde, entretanto existe um descompasso na universalidade do acesso ao serviço e a fragmentação, parcelamento do acesso ao serviço na atual conjuntura da Estratégia de Saúde da Família (ESF).

Azevedo e Costa (2010) dizem que, não existe um consenso relativo ao termo acesso no serviço de saúde, entretanto existe um descompasso muito grande entre a necessidade expressa pela população de acessar o serviço de saúde e a capacidade de acolhimento do ESF. Os mesmos ainda afirmam que, essa discussão gira em torno do direito à saúde e que isso leva-nos a pensar nas singularidades ou no porquê e para que as pessoas recorrem ao serviço de saúde. Nesse sentido, é importante ressaltar que para se ocorrer acesso é necessária organização do atendimento. Sobre isso Vilela (2010 p.10) afirma que é necessário haver “articulação entre os diversos recursos físicos, tecnológicos e humanos disponíveis para enfrentar e resolver os problemas de saúde de uma coletividade”, nesse caso os problemas das filas dentro e fora do serviço de saúde.

Resolver o problema das filas nos serviços de atenção primária vai além de rever os conceitos de acessibilidades, implica considerar as necessidades do indivíduo enquanto usuário do serviço e a capacidade de absorção e resolutividade



do serviço. Além disso, exige uma classificação de prioridades que descaracteriza a atenção primária no atendimento integral às necessidades. Hubner (2015) diz que, a marcação prévia das consultas e a reserva de espaços para visitas domiciliares e consultas no lar poderiam amenizar as filas nos serviços de atenção primária.

O referido autor acrescenta que, a intervenção exige conhecimentos do território adscrito e das suas características, com a finalidade de traçar e organizar o fluxo do atendimento. Nesse sentido os esforços da gestão precisam ser somados a equipe e a população. A população necessitará conhecer o plano de gestão e aceita-lo e esse processo é favorecido na educação em saúde. Compreendendo a necessidade de uma intervenção este projeto pretende intervir sobre as filas no serviço da ESF-Ônix em Montes Claros-MG. Buscará organizar o atendimento e a demanda de forma que descongestione o serviço e que não impeça o direito de acesso universal. Será também providencial trabalhar com a equipe e os usuários a fim de encontrar no acordo uma parceria para o bom desempenho do serviço.

## **2) Justificativa**

O Sistema Único de Saúde-SUS trouxe a ampliação do acesso aos serviços de saúde sendo possível pela instalação de unidades de saúde que atendam as populações em seu território, aproximando os profissionais, programas e projetos da realidade social e de saúde.

Nesse sentido a Estratégia de Saúde da Família atua como porta de entrada do serviço público de saúde gerenciado pelo SUS, e para funcionar esse modelo precisa se fundamentar na universalização do acesso à saúde e na livre demanda. Entretanto é necessária uma organização para que o atendimento não seja um constrangimento.

A realidade do serviço tem demonstrado filas e aglomerações dos usuários nas portas dos serviços em busca de senhas e fichas de atendimento médico. Não é novidade presenciar fila dobrando o quarteirão na primeira hora do



dia principalmente em épocas do ano que mais se adoecem com problemas respiratórios ou qualquer outra tendência epidêmica.

Diante deste fato é preciso haver intervenção da gestão do serviço sobre a organização do atendimento para que o fluxo não comprometa a qualidade da prestação do acolhimento. Tenho observado na ESF Ônix, em Montes Claros-MG uma crescente precarização do serviço de atendimento e identificado que os papéis dos profissionais não têm sido executados como deveria.

A omissão nas visitas domiciliares por parte dos agentes, força a população na procura pelo serviço, já que precisa de saúde. A desorganização das prioridades no serviço como um todo, iniciando pela recepção que permite a fila como forma de ordem. A distribuição de senhas e limitação de atendimentos estipulado pela médica do serviço que favorece a disputa pelas vagas. E a omissão da gestão do serviço de enfermagem, gerando uma desconstrução do conceito e contexto da Estratégia de Saúde da Família, território, atendimento domiciliar, visitas periódicas e emancipação do cuidado.

Assim, pretendo implementar um plano de ação que possa organizar o serviço de forma que os atendimentos continuem ocorrendo, porém haja ordem, divisão por prioridades, busca ativa das necessidades, além de executar nas salas de espera a educação em saúde como forma de promover auto cuidado.

### **3) Objetivo Geral**

Implementar um plano de ação que organize o atendimento na atenção primária em uma equipe de saúde da família no município de Montes Claros-MG.

### **4) Objetivos Específicos**

- Reduzir as filas no atendimento da Estratégia de Saúde da Família Ônix em Montes Claros-MG;
- Melhorar a qualidade do atendimento prestado;



- Conjugar esforços junto aos usuários, agentes comunitários de saúde e demais da equipa para organização do acesso ao serviço, oferecendo consultas conforme marcação;
- Criar um ambiente favorável a educação em saúde.

## 5) Metodologia/Detalhamento do projeto

O projeto será realizado por meio de intervenção junto aos funcionários e aos usuários do serviço de Estratégia de Saúde da Família Ônix em Montes Claros-MG. Para tanto os passos a serem seguidos estão relacionados com a participação dos elementos citados e a gestão da unidade.

Será necessário um levantamento prévio das demandas que geram filas na unidade, para entender por que e para que os usuários têm buscado atendimento. Com os dados colhidos dos prontuários pós as consultas será possível estabelecer quais necessidades mais presentes nas consultas. Este dado é importante pois solidifica as possíveis intervenções. Será importante também para localizar as causas evitáveis de atendimento, ou seja, questões que podem ser resolvidas nas residências com visitas domiciliares e educação em saúde.

O próximo passo após consolidar e entender os dados levantados será interpretar e repassar as informações para a equipe: médicos, técnicos de enfermagem, estagiários e agentes comunitários de saúde. A discussão em conjunto será importante para elaborar os próximos passos de intervenção. A distribuição das funções no projeto também é importante para reduzir os casos omissos.

Os médicos e enfermeiros assistências da ESF são os principais atendentes do serviço, deles partem a quantidade de atendimento e as especificações. É necessário que sejam ativos no processo de organização do serviço e na mudança cultural interposta, ou seja, retirar ou minimizar as filas.

Treinar os agentes comunitários da saúde a marcar as consultas na área, a classificar a demanda e trabalhar em parceria com a gestão e os demais



profissionais encaminhando as demandas de atendimento domiciliar e na unidade. Também será necessário oferecer treinamento sobre acolhimento e atendimento em atenção primária em formato de revisão, entendendo que é preciso revisar alguns conceitos.

A criação e implementação do quadro de atendimento programado como ferramenta para resolução do problema das filas na unidade. Esse quadro será elaborado de acordo com os apontamentos dos profissionais em soma com as características identificadas no início do trabalho.

Nesse quadro estarão as microáreas com atendimento no dia, a quantidade de atendimentos agendados, excluindo as possibilidades de demanda espontânea, exceto em casos de urgências.

Para que haja concordância e real organização dos serviços serão realizadas reuniões com os usuários, convocados por microáreas. Através da educação em saúde e das reuniões em grupos será possível instituir uma mudança cultural no entendimento da função e da demanda da ESF.

Espera-se que o quadro fique público na unidade, para que todos tenham acesso. É importante salientar que a alimentação do quadro é diária e será trabalhado concomitante com as visitas domiciliares.

## **6) Resultados Esperados**

Espera-se organizar o atendimento na ESF

Diminuir as filas

Criar ambientes para educação em saúde

Desenvolver o serviço de forma que atenda todas as microáreas em tempo hábil.





## 8) Orçamento

MATERIAIS	QUANTIDADE	CUSTOS
DATA SHOW	01 unidade	Disponível na unidade
NOTEBOOK	01 unidade	Disponível na unidade
TREINAMENTOS (Equipe)	Quantas forem necessárias	R\$ 0,00
QUADRO DE ACRÍLICO	01 unidade	R\$50,90
COFFEE BREACK	Todos os encontros	R\$100,00/dia
TOTAL	-----	R\$ 350,90

Os custos serão encaminhados a Secretaria Municipal de saúde para aprovação e liberação dos valores necessários.



## 9) Referências

AZEVEDO, Ana Luiza Martins; COSTA, André Monteiro. A estreita porta de entrada do Sistema Único de Saúde(SUS): uma avaliação do acesso na estratégia de saúde da família. **Interface - Comunic., Saude, Educ.**, Botucatu, v.14, n.35, p.797-810, set, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/2010nahead/3010.pdf>>. Acesso em: 10 Jan. 2018.

HUBNER, Bruno de Almeida. **Fluxo de atendimento interno e externo na unidade básica de saúde:** organização do fluxo de atendimento para melhor atender a demanda. Juiz de Fora- MG. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Estratégia de Saúde da Família), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2015. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/fluxo-atendimento-interno-externo-ubs.pdf>>. Acesso em 10 Jan. 2018.

VILELA, Sarisece Maria Pachêco. **Relato de experiência:** o problema da fila numa unidade de saúde de Recife-PE. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde), Fundação Oswaldo Cruz, Recife. 2010. Disponível em: <<http://www.cpqam.fiocruz.br/bibpdf/2010vilela-smp.pdf>>. Acesso em: 10 Jan. 2018.