



**32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO**

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

## *Atenção Básica*

### **PROGRAMA UBS RESOLVE: AGILIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA ATENÇÃO BÁSICA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**

Felício Ramuth

1 Prefeitura Municipal de São José dos Campos - Prefeitura Municipal de São José dos Campos  
São José dos Campos

#### INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O UBS Resolve, consiste numa proposta de reorganização da assistência na Atenção Básica de São José dos Campos, tendo como objetivos principais a ampliação e qualificação do acesso dos usuários aos serviços ofertados, considerando-se sobretudo àqueles referentes à equidade e territorialização, por meio da melhora da eficiência dos processos de trabalho e da resolutividade das ações.

#### OBJETIVOS

Descrever o processo de implantação dos novos postos de coleta de exames laboratoriais durante os anos de 2017 e 2018, bem como divulgar a pesquisa realizada, referente ao grau de satisfação do usuário.

#### METODOLOGIA

A proposta da implantação das ações descritas são oriundas do Plano de Governo Municipal do prefeito Felício Ramuth, visando as diretrizes do Sistema Único de Saúde. Dentro das ações implantadas, destacam-se a introdução de novos postos de coleta de exames laboratoriais nas UBS; o novo sistema de acolhimento por parte da enfermagem (que classifica a priorização das consultas médicas); realização de treinamentos e capacitações das equipes de saúde; a adoção de novos protocolos de assistência médica e para solicitação de exames laboratoriais; a mudança estratégica do espaço físico para a sala da gerência da UBS (localizada junto à recepção para melhorar o atendimento) e; disponibilização de agendas abertas todos os dias para marcação de consultas, melhorando a acessibilidade e livre demanda. A pesquisa de satisfação do usuário foi realizada por uma instituição contratada, ocorreu no mês de agosto de 2017, das 06 Unidades Básicas de Saúde (UBS) que realizavam as coletas de exames laboratoriais até o momento, por meio de questionário estruturado.

#### RESULTADOS

Durante o período compreendido entre janeiro de 2017 e Fevereiro de 2018, foram implantados postos de coleta em 10 UBS (25% do total das UBS do município), distribuídas em todas as regiões do município, sendo 03 UBS na região leste (UBS Eugênio de Melo, Jd São José II e Novo Horizonte), 01 UBS na região norte (UBS Vila Paiva), 01 UBS na região oeste (UBS Limoeiro), 01 UBS na região sudeste (UBS Putim) e 04 UBS na região sul (UBS Residencial União, Interlagos, Campo dos Alemães e Dom Pedro). O critério para seleção das UBS levou em consideração



**32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO**

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!”

aspectos como: distância física da UBS para o estabelecimento de coleta de exames laboratoriais mais próximos, vulnerabilidade social e densidade demográfica. No ano de 2017, o UBS Resolve realizou 21.532 atendimentos, resultando em 183.205 procedimentos de coletas de exames laboratoriais. A pesquisa referente ao grau de satisfação dos usuários, realizada em Agosto de 2017, com as 06 UBS incluídas no Programa, até o momento, identificou, entre os 1503 pacientes entrevistados que 95% classificou a qualidade da coleta dos exames laboratoriais como ótima e boa; 58% afirmaram que o tempo de espera entre o cadastro na recepção e coleta do exame foi inferior a 30 minutos; 86% informaram que a UBS proporcionou conforto no momento da espera pelo procedimento; 81% recebeu orientação quanto aos procedimentos da coleta; 91% receberam orientações quanto à obtenção dos resultados dos exames.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista a dificuldade de acesso ao serviço de saúde em grandes centros urbanos, a possibilidade de capilarização da rede de coleta de exames laboratoriais, mostra-se uma estratégia interessante, uma vez que otimiza o tempo de deslocamento do mesmo para suas atividades diárias, proporciona maior vínculo com a equipe de saúde e permite maior agilidade para realização do exame, recebimento dos resultados e marcação de consulta, visto que estas ações passaram a ocorrer no mesmo território.