



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!"

Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde

O NUMA COMO TECNOLOGIA LEVE NO MODELO DE GESTÃO NA ATENÇÃO BÁSICA: UM NOVO OLHAR PARA A HORIZONTALIDADE NAS DECISÕES

Cintia de Cássia Ferreira, César Manuel de Oliveira Gonzales, Rodolfo Strufaldi, Geraldo Reple Sobrinho

1 Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo - Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo
São Bernardo do Campo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A condição indispensável para uma pessoa ou uma organização decidir mudar ou incorporar novos elementos à sua prática e aos seus conceitos é a percepção de que a maneira vigente de fazer ou de pensar é insuficiente ou insatisfatória para dar conta dos desafios do trabalho. O olhar do outro muitas vezes funciona como dispositivo para que cada um ponha em análise, em questão, seu modo de operar, por isso é que o coletivo é fundamental. Conceitos e problemas que pareciam imutáveis, inerentes à contingência das organizações, passam a ser transformáveis, revelando a potência de cada um dos atores na medida de sua participação no coletivo. Pensando neste sentido, foi implantado pelo Departamento de Atenção Básica e Gestão do Cuidado o projeto NUMA – Núcleo de Monitoramento e Apoio – composto por 1 Apoiador em Saúde Local e funcionários da equipe da Unidade Básica com o intuito de auxiliar o monitoramento das ações desenvolvidas na Unidade Básica de Saúde e a mediação de Conflitos. É importante que a equipe NUMA (Núcleo de Monitoramento e Apoio) Local conheça de forma detalhada o funcionamento da rede para auxiliar qualquer funcionário ou usuário da unidade frente à dúvidas e dificuldades específicas de circulação e fluxos nos serviços de saúde (exemplo: onde realizar procedimentos, a viabilização de acessos ao que for necessário para a resolutividade das demandas). Tendo em vista a complexidade do ser humano com todas as suas singularidades e valores morais, o lidar com o ser humano torna se um tema infundável, portanto o NUMA é um grupo de pessoas que está em constante aprendizado

OBJETIVOS

1. Monitoramento de agravos (sífilis, tuberculose, violências, dengue, Hanseníase, etc.) e garantir que todos os recém-nascidos do território, após a alta da maternidade, realizem o teste do pezinho nas unidades, bem como acompanhar o cuidado das famílias inseridas no programa Bolsa Família e PMAQ; 2. Receber funcionários novos ou transferidos, apresentando a equipe, esclarecendo dúvidas sobre o local de trabalho, território adstrito e atribuições, sempre que necessário; 3. O NUMA estará apto a mediar conflitos, tanto relacionados à usuários como t trabalhadores, oferecendo escuta empática par ao problema e apresentando uma solução de acordo com a realidade e o fluxo da rede pública de saúde



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!"

METODOLOGIA

O monitoramento, é feito de diversas formas e utilização de espaços já existentes como reuniões de Equipe de Saúde da Família, reuniões Técnicas, Reuniões Gerais, Espaços de Educação Continuada, disponibilidade no atendimento ao cliente interno e externo para escuta da demanda ou queixa pelos integrantes do NUMA. Este monitoramento também é registrado em uma planilha e em forma de relatórios após reunião sistemática do NUMA local que ocorre mensalmente. Desta forma, todos os assuntos pertinentes ao cuidado em saúde e mediação de conflitos são compartilhados como forma de gestão compartilhada na tomada de decisão favorecendo e contribuindo para o bom funcionamento do serviço e envolvimento de todos no coletivo. Frente a tal registro, é enviado ao Departamento de Atenção Básica e Gestão do Cuidado como forma de acompanhamento e apoio sempre que houver necessidade e for pertinente com assuntos que o NUMA local não tenha governabilidade na resolução

RESULTADOS

A experiência tem se mostrado positiva e uma progressiva melhora no sentido de evitar conflitos. O grupo NUMA bem como seus integrantes, ficam à disposição do trabalhador para ouvir suas angústias, auxiliando processo de mediação, assim como situações que possam envolver trabalhador-paciente. Instituído uma visão objetivando a ética e harmonia no trabalho, co-responsabilizando todos os integrantes da unidade nessa busca

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro da nossa formação acadêmica, somos preparados visando a excelência técnica e científica do nosso serviço, entretanto, vivenciamos no cotidiano de nossas carreiras, problemas de origem interpessoais (conflitos). Os conflitos interpessoais, além de causar sofrimento aos envolvidos, assim como os problemas de origem técnica podem perturbar a dinâmica de trabalho e desestabilizar uma equipe. A chefia de forma empírica tenta mediar esses conflitos, pois não existe protocolos que auxiliem nessa mediação por se tratar de seres humanos e toda complexidade psíquica. Tendo em vista a magnitude dos conflitos no ambiente de trabalho, um dos focos do NUMA, é a intervenção e cessação, dos conflitos tendo falas e atitudes pautadas no bom senso e na ética com o objetivo de restabelecer a harmonia do ambiente. Esta equipe não só cuida, também faz gestão. Gestão de seus espaços e ambientes de trabalho, das relações de trabalho, da organização do cuidado. À medida que estas equipes fortalecem sua capacidade de gestão, há uma horizontalização das relações de poder, e os membros da equipe poderão, progressivamente, prescindir da interveniência de terceiros (superiores hierárquicos em cada corporação) para dialogar sobre a organização do cuidado (Brasil, 2008a).