



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

OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE ACOLHIMENTO NA UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS

Daniella Sousa Lopes, Michel Melo Braga

1 Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo - Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo
São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O acolhimento na atenção primária é a principal ferramenta utilizada pelos profissionais com a finalidade de melhoria na qualidade do atendimento e atendimento holístico do paciente. É também uma forma de reorganizar o sistema visando à saúde do paciente. O profissional de saúde que trabalha com as perspectivas do acolhimento consegue desenvolver uma escuta com mais qualidade permitindo a identificação das necessidades dos usuários.

OBJETIVOS

Avaliar o tempo despendido por paciente para realização de acolhimento qualificado.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo qualitativo, quantitativo, de campo, realizado através da aplicação da ferramenta de qualidade PDCA. Para a realização do estudo foi efetuado um Brainstorming com a equipe de enfermeiros da unidade para levantamento dos principais problemas encontrados e estes foram dispostos em diagrama de Ishikawa para análise. A medição do tempo referente ao fluxo de acolhimento foi realizada na UBS Integrada Vila Medeiros, em pacientes aleatórios, de 19/06/2017 a 11/07/2017. Foram registrados o horário de abertura da ficha na recepção, o horário do início do acolhimento e o horário de término pelo enfermeiro. Foram colhidas 60 amostras de atendimento, dentre as quais foram excluídas quatro pela falta dos dados necessários. Foi realizado um novo Brainstorming com a equipe de enfermeiros para análise dos resultados da primeira coleta de dados e proposição de ações para melhora dos mesmos. Após a aplicação das ações propostas, foi realizada uma nova medição de tempo seguindo os mesmos parâmetros da anterior, no período de 30/10/2017 a 17/11/2017. Foram colhidas 61 amostras de atendimento, dentre as quais foram excluídas duas pela falta dos dados necessários.

RESULTADOS

A redução do tempo na Parcial 1 – Início do atendimento na recepção até o início do acolhimento, foi de vinte e três minutos e trinta e oito segundos (51,3%), na Parcial 2 -Tempo de início e fim do acolhimento, de um minuto e trinta e cinco segundos (47,8%) e do Total - Tempo do início do atendimento na recepção até o término do acolhimento, de vinte e cinco minutos e treze segundos (47,8%).



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!”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo da definição do que é acolhimento, pode ser afirmado que cada unidade básica de saúde adapta a sua realidade a melhor maneira de acolher à demanda espontânea. Na UBS Integrada Vila Medeiros o acolhimento técnico é realizado somente por enfermeiros que utilizam a classificação de risco para priorização do atendimento, devido à alta procura do serviço para sintomas agudos. A reorganização do fluxo de atendimento a demanda espontânea desde a ficha de atendimento/prontuário na recepção, a tramitação ágil destes documentos e a reestruturação das etapas de verificação de sinais vitais, classificação de risco e escuta qualificada ocasionaram a redução no tempo total de espera do usuário durante esse processo de atendimento.