



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

PROGRAMA QUALISAÚDE: AVALIAÇÃO E GESTÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA RECEPÇÃO EM UNIDADES DE SAÚDE DA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SANTO ANDRÉ

Juliana Parreira Vasconcellos Sciorilli, Claudia Nemer Moreira, Eliana Aparecida da Silva, Vanessa Piaia, Leandra Campos Batista Martins, Daniela Isabel Russi, Claudia Abade dos Santos, Sueli Aparecida Navas Miranda, Josiane Maira Silva, Maria Aparecida Constantino, Angélica Sitta Amorim, Maria Tereza da Silva, Edna Ramos dos Reis, Jacqueline Ribeiro Neves, Marcelo Franzé Silva, Crisleide Modesto Nascimento, Adriele de Oliveira Lima, Anete Priscila Oliveira de Jesus, Gabriela Marques da Silveira Falchi, Edela Carla Ferreira, Liliam Aparecida Monteiro Montejano, Evelyn Casemiro, Sheila Andrade Ferreira Coutinho, Viviane de Oliveira Luna

1 Secretaria Municipal de Saúde de Santo André - Secretaria Municipal de Saúde de Santo André Santo André

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), a atenção básica é a porta de entrada do usuário no sistema. Por estar inserida próxima à comunidade, tem maior poder de compreensão de sua dinâmica social, tornando-se local privilegiado de atuação na promoção de saúde. Para uma eficiente captação e acolhimento das demandas, os profissionais de Saúde devem ser capacitados e sensibilizados para que a Atenção Básica possa ser a ordenadora do cuidado. O programa Qualisaúde tem por objetivo fortalecer o serviço de saúde do município de Santo André através da implantação de programas de qualidade que propicie a padronização das unidades e processos de trabalho, o envolvimento e a valorização do trabalhador, tendo como resultado o reconhecimento da melhoria na assistência pelo usuário. O programa atuará em cinco pilares como: estrutura, gestão por processos, gestão do cuidado, valorização do trabalhador e valorização do usuário.

OBJETIVOS

1) Mapear e discutir os processos de trabalho das Unidades de Saúde da Coordenadoria da Atenção Primária com os trabalhadores e gestores; 2) Construir novos processos de trabalho da recepção visando a melhoria do acesso e atendimento à Saúde com gestores e trabalhadores; 3) Implantar Procedimentos Operacionais Padrões (POPs) nas Unidades de Saúde; 4) Monitorar e avaliar o impacto dos novos processos de trabalho na Atenção Primária junto aos usuários e colaboradores.

METODOLOGIA

Em julho de 2017 foram iniciadas visitas diagnósticas e mapeamento de todos os processos das Unidades de Saúde dos bairros Ana Maria, Jardim Irene I, Jardim Santo André, Palmares, Santo Alberto e Utinga. Após este levantamento, foram realizadas identificações dos processos críticos e proposições de melhorias. Percebeu-se que o ponto mais crítico das unidades é a recepção, visto que é a porta de entrada dos serviços. Além disso, foram identificadas muitas divergências nos processos de trabalho deste setor nos seis equipamentos de Saúde, além de falta de



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!"

procedimentos operacionais padrões com consequências negativas ao usuário do SUS como: falta de gestão das filas na maioria dos locais, desorganização das informações, diferentes formas dos colaboradores atuarem. Apenas um equipamento possuía um manual de orientação criado especificamente para o território de sua Unidade de Saúde. O grupo optou iniciar um trabalho piloto de construção coletiva de Procedimentos Operacionais Padrões para a recepção das 6 Unidades levando-se em consideração a experiência já adquirida em cada local e os modelos de maior sucesso. Os funcionários da recepção, encarregados das Unidades, gestores da Atenção Primária e equipe do QualiSaúde passaram a se reunir todo mês e foram selecionados os seguintes processos para discussão: abertura de prontuário, abertura do cartão do SUS, abertura e fechamento da agenda, agendamento de consultas e exames, arquivamento de prontuário, organização do arquivo morto, entrega de exames laboratoriais, higienização de prontuários, levantamento de prontuários, microregulação, orientação ao usuário, recebimento de resultados de exames, controle de pendências e folha de rosto. A partir destas discussões, foram documentados POPs para todos estes processos. A Unidade do Jardim Irene 1 passou a aplicar alguns destes processos como teste em sua recepção com boa aceitação pelos usuários. Os POPs estão em fase de conclusão e a participação no processo de educação permanente será ampliada para todos os colaboradores da recepção e prevê orientações em princípios do SUS e apresentação desta construção coletiva para as 33 Unidades de Saúde da Atenção Primária bem como o envolvimento dos Conselhos Locais de Saúde na avaliação destas mudanças.

RESULTADOS

Em maio de 2018 se iniciará a implantação destes POPs e a equipe do QualiSaúde, colaboradores e Conselhos de Saúde Locais passarão a monitorar o impacto destas alterações no atendimento de saúde dos munícipes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observamos que o envolvimento dos trabalhadores nas discussões dos processos de trabalho gerou maior motivação da equipe e espera-se que produza melhores resultados, pois são eles que realizam as tarefas rotineiramente e conhecem as peculiaridades e dificuldades de cada processo.