



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*

## **UM RELATO DE EXPERIÊNCIA EFICAZ ATRAVÉS DA ELABORAÇÃO DOS FLUXOGRAMAS NA UBS JARDIM BOA VISTA NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELOS PROFISSIONAIS DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**

Patricia Tello Fonseca da Silva, Eli Anderson Dias dos Santos

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

### INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O planejamento e a organização do processo de trabalho nas equipes de saúde visa garantir o cumprimento das diretrizes da atenção básica. A integralidade da assistência configura-se como preocupação especial das equipes de saúde em relação aos seus usuários. No sentido da reestruturação dos serviços de saúde a partir do Sistema Único de Saúde (SUS), foi criado, em 1994, o Programa Saúde da Família (PSF), numa perspectiva focada na atenção básica à saúde, a partir do qual, buscava-se superar desigualdades no acesso aos serviços de saúde e visava-se o alcance da equidade dentro do sistema (GIOVANELLA; MENDONÇA, 2008) O processo de trabalho da Estratégia Saúde da Família (ESF) deve se caracterizar, segundo o documento oficial que a instituiu e mais recentemente pela atual Política da Atenção Básica à Saúde, proclamada pelo Ministério da Saúde, pelo desenvolvimento de ações multidisciplinares, planejadas a partir das necessidades locais da população, identificadas por meio do diagnóstico de saúde do território e estabelecimento de vínculos entre profissionais e população, com fins de garantir a efetividade da atenção à saúde (BRASIL, 1997; BRASIL, 2007). Um exemplo de ferramenta que pode ser utilizada para organização do serviço e processos de trabalhos da ESF é o fluxograma. Estratégia útil para a otimização do atendimento, sua implantação possibilita uma visão nítida sobre os fluxos em curso no momento da produção do cuidado à saúde, permitindo a detecção de seus problemas. O "nó crítico" que precisa de uma intervenção imediata na Unidade básica de saúde Jardim Boa vista, se refere ao fluxo dos atendimentos e principalmente na mudança da cultura local. Falta organização de fluxo interno e externo descrito e treinados traz sérios impactos negativos para a população que utiliza a unidade. Um exemplo de ferramenta que pode ser utilizada para reverter esta situação é o fluxograma. Estratégia útil para a otimização do atendimento, sua implantação possibilita uma visão nítida sobre os fluxos em curso no momento da produção do cuidado à saúde, permitindo a detecção de seus problemas.

### OBJETIVOS

Realizar uma intervenção imediata nos atendimentos através da elaboração dos fluxos na Unidade básica de saúde Jardim Boa vista realizado pelos profissionais, visando padronização das rotinas e ciências a todos os colaboradores.

### METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência. Para elaboração do trabalho foram realizadas reuniões semanais na UBS Boa Vista em junho de 2017, com toda a equipe disponível onde discutimos os



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!”

horários, organizamos os fluxos e elaboramos treinamentos. Foram levados em consideração para elaboração do fluxo os pontos de todos os funcionários da unidade básica de saúde. A ferramenta utilizada para elaboração foi o sistema Microsoft Visio.

## RESULTADOS

A realização do presente trabalho torna-se relevante, pois tanto a população como os profissionais de saúde da Unidade precisam ter os processos descritos e esclarecidos quanto aos atendimentos oferecidos. Muitas das vezes o atendimento dentro da Unidade multiplica por falta de conhecimentos dos profissionais nos processos de trabalhos no geral. Acredita que isso está relacionado a falta ou a ausência de um Fluxograma de atendimento bem estabelecido. Na tabela 02 podemos observar um exemplo da organização do fluxo de encaminhamento de SOLICITAÇÃO DE EXAME - Densitometria, tomografia para setor de regulação. Este fluxograma se mostrou importante uma vez que muitas destas atividades realizadas eram desconhecidas pelos presentes, como por exemplo, a colocação de peso no momento do preenchimento do formulário de encaminhamento. Com a elaboração todos puderam visualizar de forma objetiva e clara, principalmente com nível de responsabilidade e competência que observamos na lateral do fluxograma. Uma grande parte dos profissionais acreditava que a fonte causadora da desorganização da unidade seria a escassez de recursos humanos. Porém após a elaboração dos fluxos e treinamento dos profissionais da unidade percebeu uma redução de retrabalho, informações diferentes dadas aos usuários e demora no desenvolvimento no processo de trabalho junto ao paciente com isso minimizou a ausência de colaboradores. A variedade e heterogeneidade dos profissionais das equipes levam a uma diversidade de prática e de processos de trabalho e mesmo com as dificuldades encontradas no cotidiano reconhece-se que a equipe tem buscado inovar e construir novos processos de trabalho para ajudar os pacientes. Porém hoje dentro da unidade acredita que não pode modificar um fluxo sem que seja verificada todas as etapas que ele percorre. Dessa forma, implantar um fluxograma traz a UBS organização, diminuição do estresse dos profissionais e desconfiança dos pacientes pela eficiência no tratamento, melhor convívio profissional-usuário e, principalmente, prevê bem-estar físico e mental para as pessoas ali presentes. Com as melhorias que os fluxogramas descritos e divulgados trouxeram ao serviço, acreditamos que é necessário que haja mais estudos nessa temática para comprovar sua eficácia, visando adicioná-lo na rotina organizacional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente experiência teve como base a elaboração de fluxogramas para organização do serviço da UBS buscando-se deixar o ambiente mais produtivo e organizado. Tais estratégias devem seguir um fluxograma periódico, contínuo, harmonioso e diversificado que se enquadre nas rotinas da unidade, mais especificamente ao usuário. Sendo assim, reforçamos a importância da organização dos fluxogramas dentro nas unidades de serviços de saúde.