



PRÊMIO APS FORTE PARA O SUS ACESSO UNIVERSAL



ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: EM BUSCA DA ASSISTÊNCIA DE QUALIDADE

Contextualização

A Unidade Básica de Saúde (UBS) 03 de Taguatinga está localizada na QNL 1 do Setor L Norte e foi convertida de centro de saúde para unidade básica há pouco tempo. Atende à população que reside na QNL 01 a 12, QNL 14, 16 e 18, QNJ 01 a 58. Em 2018, assumiu o compromisso de adaptar-se à Estratégia Saúde da Família (ESF) assim como foi instituído pela PNAB e portaria do CONVERT. O projeto "ESF: em busca da assistência de qualidade" foi realizado por estudantes do primeiro ano de Enfermagem da Escola Superior em Ciências da Saúde (ESCS) ao observarem a contradição entre o que é institucionalizado pela PNAB e a realidade que era vivenciada na UBS 03 de Taguatinga, que foi local de estágio para esse grupo de estudantes durante 2018. O projeto foi apoiado e amparado por professores da faculdade e pela gestão da UBS. Inicialmente baseamo-nos em medidas que estavam ao nosso alcance a fim de suprir necessidades urgentes da UBS. Posteriormente, escrevemos o projeto no 10 Prêmio Saúde Cidadã, promovido pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) em 2018. Com a conquista do 20 lugar nesse prêmio, a UBS em que desenvolvemos o projeto foi contemplada com R\$150.000,00 em manutenção predial, e, com isso, intervenções estruturais foram realizadas e os objetivos propostos pelo projeto inicial foram integralmente contemplados. Além do benefício financeiro, por estar entre as 3 primeiras classificadas na premiação, a SES-DF apresentou a iniciativa aos gestores das outras UBS do DF, auxiliando na implementação deste projeto em seus respectivos ambientes de trabalho, se assim fosse desejado por eles.

Justificativa

Pelo fato de a ESF ter sido implementada em um curto espaço de tempo na UBS 03 de Taguatinga, a política de reorganização da atenção básica gerou algumas dificuldades



PRÊMIO
APS FORTE PARA O SUS
ACESSO UNIVERSAL



presenciadas diariamente pelos profissionais da saúde e pelos usuários. Ademais, a população daquele local pouco conhecia sobre os moldes da ESF, e se mostravam confusos quanto a essa nova dinâmica. Não havia informação suficiente acerca desse assunto disponível aos pacientes. Nessa UBS, a equipe multiprofissional foi dividida em 6 subequipes responsáveis pelo acompanhamento e promoção da saúde da população adscrita em suas respectivas regiões. Todavia, algumas localidades da região ficaram desassistidas e eram atendidas em forma de adaptação em outras equipes, causando irritação nos pacientes, sobrecarga no atendimento e exaustão profissional. Além de a quantidade de equipes ser insuficiente, havia grande desfalque naquelas existentes. Assim, o atendimento de qualidade por diversas vezes se tornava impossibilitado, as visitas domiciliares eram comprometidas, o estresse entre os pacientes e entre os profissionais era crescente, e a sobrecarga causava inúmeros malefícios ao atendimento e à saúde da própria equipe profissional. Havia, ainda, dificuldades quanto à estrutura da UBS. Como não houveram reformas durante a transição de centro de saúde para unidade básica, o local funcionava com muita improvisação. As salas de acolhimento eram compartilhadas para duas equipes, e os atendimentos de casos diferentes ocorriam simultaneamente, representando grande deficiência no atendimento devido a fatores como falta de privacidade, comprometimento do sigilo e da construção da confiança entre paciente e profissional por intermédio da escuta qualificada. Como o acolhimento possui suma importância em todo o processo de saúde do paciente, essa questão se mostrou de urgente necessidade de solução. Verificamos entre os pacientes que um grande problema era a falta de informação objetiva que orientasse o paciente sem que tivesse que recorrer à algum profissional, fator potencializado pelas dificuldades no fluxo. Era comum que os pacientes vagassem pela unidade sem saber para onde ir, induzindo neles o sentimento de desassistência. A sala de vacina, apesar de seguir as normas preconizadas pelo Ministério da Saúde, não promovia o bem-estar, pois o ambiente era pouco acolhedor e mal iluminado. Nesse âmbito, atentamo-nos a tornar o ambiente menos traumatizante aos infantes, objetivando reduzir a tensão comumente verificada. Ademais, percebíamos a falta da população acerca de seus direitos e dos serviços de ouvidoria. Os pacientes reclamavam muito da falta de assistência e de equipes completas durante as consultas e



PRÊMIO APS FORTE PARA O SUS ACESSO UNIVERSAL



em conversas informais,mas raramente o faziam em canais governamentais,dificultando que uma intervenção efetiva fosse realizada.

Objetivo

Promover humanização da assistência por intermédio do fornecimento de informação de forma objetiva e acessível aos pacientes; efetivar mudanças estruturais com o propósito de desafogar o atendimento, promovendo redução de estresse nos profissionais e nos pacientes; efetivar a resolução das reclamações através do esclarecimento de direitos e divulgação dos serviços de ouvidoria; reduzir o sofrimento comum à sala de vacinação com o auxílio da melhoria no ambiente físico.

Desenvolvimento

Adotamos o princípio da Integração Ensino-Serviço-Comunidade e nos vimos comprometidos com a resolução das dificuldades.Aplicamos a metodologia do Arco de Maguerz e baseamo-nos na PNH e na Teoria Ambientalista de Florence Nightingale.Entendemos que a ambiência é um fator que influencia diretamente na promoção,prevenção e recuperação da saúde,pressupondo,assim,que a intervenção deveria ter enfoque na ambientação da UBS. Em relação aos problemas de fluxo e falta de informação acessível,elaboramos e distribuímos pela unidade cartazes e setas coloridas,indicando os locais para os quais os pacientes deveriam encaminhar-se ao chegar à unidade.Além disso,nós,estudantes,nos apresentamos sempre à disposição dos pacientes para oferecer informações,objetivando tornar o atendimento mais humanizado,minimizando a sobrecarga dos profissionais. Na sala de vacinação,deixamos o local melhor iluminado e mais harmônico.Adesivos infantis e quadros decorativos foram doados por usuários e membros das equipes.Nós adequamos esses materiais para que pudessem ser higienizados com frequência e os organizamos em locais estratégicos na sala para facilitar a vacinação. Elaboramos um fluxograma e fixamos na entrada da UBS que continha todos as etapas que o paciente deveria seguir ao chegar para conseguir atendimento.Fizemos ainda um cartaz de divulgação do telefone e



PRÊMIO APS FORTE PARA O SUS ACESSO UNIVERSAL



da funcionalidade do serviço de ouvidoria, e sempre promovíamos incentivo aos pacientes para ligar e relatar a escassez de profissionais que estavam enfrentando nas equipes, bem como casos de bons e maus tratos que presenciassem em atendimento.

Resultados

Como resultado da distribuição das setas coloridas e do melhor acesso à informação, observamos diminuição do estresse no local, pois os pacientes sentiam-se orientados e respeitados, além de não perderem tempo em filas desnecessárias. Essas simples medidas aplicadas também fomentaram a melhoria nas dificuldades de fluxo. A acessibilidade da informação melhorou significativamente o ambiente pelo acesso rápido e resolutivo da comunidade ao atendimento. Pudemos perceber que a melhoria na decoração da sala de vacinação trouxe melhorias imediatas e mediatas no processo de vacinar. As crianças mostravam-se mais relaxadas devido à distração de reconhecer os personagens infantis e os adultos comumente se interessavam em ver a diferença positiva que sofreu a sala. Inicialmente, a questão do acolhimento havia sido amenizada por causa das setas. Posteriormente, com o recebimento da premiação, foi inteiramente solucionada, pois foram realizadas reformas que organizaram a estrutura do centro de saúde para o de uma unidade básica. As salas de acolhimento foram separadas e localizadas ao lado de suas respectivas salas de consulta. Assim, as questões negativas referentes à falta de privacidade durante a triagem no acolhimento e ao fluxo devido às falhas estruturais foram mitigadas. Com a elaboração do fluxograma, conseguimos minimizar consideravelmente as dúvidas mais comuns e o estresse dos pacientes logo na entrada no serviço de saúde. Os resultados advindos da divulgação do serviço de ouvidoria foram surpreendentes. Percebemos que a população realmente entendeu essa funcionalidade e recorreu a ela sempre que necessário. Atualmente, todas as 6 equipes da ESF naquela UBS possuem a quantidade de médicos e de enfermeiros preconizada, e sabemos que esse fator também se relaciona à demanda da população sobre o GDF por meio das reclamações à ouvidoria da saúde.



PRÊMIO
APS FORTE PARA O SUS
ACESSO UNIVERSAL



Considerações finais

Consideramos nossa experiência inovadora primeiramente por ser iniciativa de estudantes que estavam em estágio temporário logo nos primeiros semestres de graduação. Conciliar o que é visto no campo teórico com o que é vivenciado no campo prático permite aumentar a abrangência das ações e ter um olhar mais atento quanto às necessidades dos pacientes e dos profissionais. Em relação à experiência, é impressionante notar o quanto essas atitudes simples mudaram a realidade do atendimento àquela população. Isso aconteceu porque, apesar de comuns, tais atitudes foram fundamentadas cientificamente com os estudos de Florence Nightingale e diversos outros trabalhos, a legislação foi consultada e os envolvidos trabalharam com o fim de alcançar a tão pregada humanização do atendimento. Buscamos empoderar os pacientes e diminuir a sobrecarga dos profissionais, e mostramos na prática para os gestores do Distrito Federal que práticas de baixa tecnologia podem transformar as condições de atendimento. Além disso, conseguimos mobilizar a população para votar no projeto durante a segunda fase do 1º Prêmio Saúde Cidadã, o que contribuiu para a classificação alta. Essa premiação foi essencial para a concretização integral do nosso projeto, pois a verba foi inteiramente utilizada de acordo com as necessidades apontadas por nós e pela gerência da UBS. Toda a unidade sofreu reformas de adaptação, e, atualmente, o atendimento está qualificado, otimizado e agilizado. Tanto as queixas dos pacientes quanto dos profissionais diminuíram significativamente, e houve relato de melhoria nas condições de trabalho e de atendimento. Queremos, com esta premiação, levar esse projeto a nível nacional, para que sirva de exemplo e que a humanização do atendimento na atenção primária seja uma prioridade cada vez mais evidente para profissionais e gestores na área da saúde.

Autores

1. Fernanda Alves Monteiro
2. Débora Alves Monteiro
3. Francine Salapata Fraiberg
- 1.