



# PRÊMIO **APS FORTE PARA O SUS** ACESSO UNIVERSAL



## ACESSO AVANÇADO: UMA EXPERIÊNCIA EM CIDADE SATÉLITE DO DISTRITO FEDERAL

### **Contextualização**

A Política Nacional da Atenção Básica estipula que as Unidades Básicas de Saúde (UBS) são a porta de entrada do sistema de saúde para a população, local onde se identificam os riscos, as necessidades e as demandas de saúde, para a coordenação do cuidado e resolução dos casos. (Brasil, 2012) Contudo, percebeu-se que a estratégia de agendamento não era efetiva, pois o paciente que necessitasse de uma consulta emergencial marcaria a consulta e conseguiria atendimento apenas muito tempo após, numa média de 55 dias. (Murray; Tantau, 2000) Neste contexto surge o Acesso Avançado, um sistema moderno de agendamento médico que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde. (Vidal, 2013) Diversos Sistemas Nacionais de Saúde no mundo, implementaram o acesso avançado na Atenção Primária à Saúde (APS) com o objetivo de melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde.

### **Justificativa**

O Acesso Avançado tem como objetivos diminuir o tempo de espera por uma consulta médica, diminuir o número de faltas às consultas médicas e aumentar o número de atendimentos médicos da população, por isso se implantou nesta UBS.

### **Objetivo**

Relatar a experiência da UBS localizada em São Sebastião (Distrito Federal), com o acesso avançado e os resultados obtidos em número percentual de atendimentos realizados por mês.



# PRÊMIO APS FORTE PARA O SUS ACESSO UNIVERSAL



## Desenvolvimento

Toda a equipe de saúde da UBS apresenta conscientização da importância do acesso avançado e conhecimento esquema de agendamento da demanda espontânea. Os pacientes que apresentam demanda de urgência são devidamente acolhidos por profissionais da equipe. É realizada escuta qualificada e então agenda-se o paciente para o atendimento o mais breve possível, de acordo com sua necessidade. Deste modo, para este relato de experiência, foram analisados dados de atendimento da agenda do único médico da equipe. Foram coletadas informações sobre todos os atendimentos realizados de junho de 2018 a maio de 2019. Os dados foram alocados em uma tabela no programa Microsoft Excel para Windows. Os dados foram expressos em contagem absoluta e porcentagem.

## Resultados

Foram realizados 5.640 atendimentos nos meses de junho de 2018 a maio de 2019, considerando-se apenas os dados referentes à agenda médica. Destes, 3924 (69,57%) foram atendimentos referentes à demanda espontânea. A tabela 1 mostra o número absoluto de consultas e o gráfico 1 traduz esses dados para percentuais. Verifica-se que a Unidade Básica de Saúde que conta com apenas 1 médico, 1 enfermeiro, 2 técnicos de enfermagem e 3 agentes comunitários de saúde, apresenta um fluxo intenso de atendimentos. No Distrito Federal, a portaria N0 77, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2017, que Estabelece a Política de Atenção Primária à Saúde, cita na seção V, artigo 32, que "Todos os agendamentos serão feitos com horário marcado, vedado agendamento por turno, devendo haver diariamente alocação de horários para atendimento a demanda espontânea, inclusive casos agudos, e demanda programada, respeitados os protocolos vigentes e de acordo com o perfil epidemiológico e as necessidades da população, sendo recomendado um percentual de 50% dos horários de cada equipe para atendimento à demanda espontânea." Tal fato aprimora a resolutividade e o acesso dos pacientes, garantindo espaço especial para aqueles que têm uma demanda urgente sem prejudicar os cuidados continuados prestados. Ademais, garante um espaço especial para grupos



# PRÊMIO APS FORTE PARA O SUS ACESSO UNIVERSAL



considerados prioritários (gestantes, hipertensos, diabéticos, idosos etc.). Há união da equipe que passa também a se responsabilizar pelos problemas agudos da população, exigindo maior grau de agilidade e comprometimento com o serviço. Contrariamente ao que se pensa, atender a demanda de cada dia não sobrecarrega o profissional. Ademais, observa-se que o serviço fica mais objetivo. No esquema de pré-agendamento, o paciente costuma fazer uma lista de problemas comumente não relacionados entre si para esgotar o tempo daquela consulta, gerando dispêndio de tempo precioso para problemas que realmente precisam de atenção. Também é fato que prover educação em saúde é mais fácil quando há preocupação por parte do paciente, sendo o momento da consulta do acesso avançado um importante elo na cadeia para a promoção da saúde. A população também apresenta uma mudança em sua percepção sobre a UBS. O legado é substituir a visão cultural engessada do 'tradicional postinho', de ter que pegar filas longas e de madrugada para conseguir um atendimento que pode demorar semanas. Ofertar 'escuta qualificada' todos os dias para todos reduz a competitividade entre os pacientes. Ademais, não raro os pacientes que agendavam com o intuito emergencial se viam obrigados a procurar prontos-socorros antes, levando ao absenteísmo das consultas da unidade básica de saúde.

Tabela 1 Número absoluto de atendimentos mensais

	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19
Agendada	174	162	174	151	88				
Eventual	311	278	363	310	256	348	253	438	365
Total	485	440	537	461	344	458	364	618	496

Gráfico 2 Percentuais mensais de atendimento

## Considerações finais

Com a adoção do modelo de acesso avançado, o tempo de espera para que o paciente consiga a consulta desejada é significativamente reduzido. O vínculo com a unidade básica de saúde é reforçado, assim como seu atributo de ser a porta de entrada do sistema de saúde é ressaltado. Diminui-se a peregrinação dos pacientes em busca de atendimento e reduz-se a demanda aos serviços de pronto-atendimentos. O sistema de



**PRÊMIO**  
**APS FORTE PARA O SUS**  
**ACESSO UNIVERSAL**



referenciamento e contra-referenciamento também é fortalecido, pois o paciente é encaminhado após a avaliação do profissional de saúde de família e a coordenação de cuidado se estabelece em diálogo com outros profissionais. Por consequência tanto a população quanto a equipe de saúde da família passam a apresentar maiores níveis de satisfação com o serviço, pois o tempo de espera é importante fator estressor tanto para os pacientes quanto para aqueles profissionais que lidam diretamente com a população. Por fim, um atributo essencial de uma atenção primária forte e resolutiva está ligado ao acesso facilitado, em que o usuário consiga atendimento quando necessita, em tempo hábil e adequado para resolução.

### **Autores**

1. Sergio Leuzzi
2. Marta Rodrigues de Carvalho
3. Janaina Gonçalves
- 1.