



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE

FORTALECIMENTO DO RELACIONAMENTO ENTRE UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE E UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO: UM PROJETO DE INTERVENÇÃO
ANA PAULA RODRIGUES TONDELA
ORIENTORA: PROF^a DR^a THAIS VASCONSELOS AMORIM

1) Apresentação

O projeto de intervenção será na região Sul da cidade de Juiz de Fora, que tem uma demanda muito grande na área de saúde, sendo necessário realizar uma interface entre as unidades de saúde para definir melhor o fluxo de atendimento aos usuários. Este é um projeto piloto a ser estendido para toda a população do município, em médio e longo prazo.

A cidade foi escolhida por ser considerado o principal pólo de saúde da Zona da Mata Mineira, o que permitiu ampliar a regionalização em vários municípios da região e também do Estado do Rio de Janeiro no que se refere ao atendimento médico-hospitalar e de exames. Devido à cidade ser referência, aumenta a demanda de atendimentos que são realizados nas Unidades de Pronto Atendimento (UPA's), as quais assistem 563.769 (IBGE/2017) habitantes e região, com apenas três unidades localizadas na Zona Sul, Norte e Oeste. De acordo com a Portaria nº 1.020/2009, as UPA's podem ser consideradas:

(...) como estabelecimentos de média complexidade, implantadas em locais estratégicos para de Atenção às Urgências e Emergências (RUE), de acordo com a lógica de acolhimento e classificação de risco. Prestam serviços de saúde de baixa e média complexidade e, como componentes pré-hospitalares fixos, são estruturados com aparelhos de raios-X, eletrocardiografia, laboratório de exames, sala de medicação, nebulização, sutura e de gesso e, serviços médicos especializados, como pediatria e



ortopedia, além de leitos de observação para o paciente que necessite de internação por até 24 horas (BRASIL, 2009 p. 2).

Silva (2014) ressalta que a Prefeitura de Juiz de Fora através da Secretaria Municipal de Saúde implantou na cidade as UPA's 24 horas como estratégia de regionalizar e aliviar a sobrecarga da rede. A primeira unidade instalada foi a regional Sul do Bairro de Santa Luzia que atende em média 450 pessoas por dia, sendo a principal referência para casos de urgência e emergência na região.

Segundo Rocha (2005), o principal objetivo destas unidades, além de oferecer atendimentos às pequenas e médias urgências, é proporcionar suporte à rede básica para os casos de urgências e reduzir o fluxo nos hospitais, isso é, prestar assistência terciária e com isso, ordenar o fluxo de atendimento.

No entanto, em uma reunião com gestores de saúde de Juiz de fora, foram discutidos os problemas enfrentados pelos usuários, dentre os quais se destaca a dificuldade em conseguir atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS's) que deveriam fornecer atendimento médico para diagnóstico e tratamento de pelo menos 80% de sua área de abrangência. Sem opção, a maioria busca as Unidades de Pronto Atendimento para a resolução de seus problemas de saúde.

Outros motivos que se associam à procura equivocada são a flexibilidade de horário no atendimento pelas UPA's em detrimento do horário de encerramento das atividades das UBS's, o número diminuído de consultas disponibilizadas pelas unidades básicas e o fato das unidades de pronto atendimento contarem com equipamentos diagnósticos e leitos de observação (Machado 2009). Porém, este processo de resolução da demanda mais emergente do usuário não favorece o controle ou o acompanhamento na perspectiva de prevenção e promoção à saúde.



Mafra (2008) ressalta que através da assistência primária, o indivíduo tem sua entrada no sistema de saúde. Com a finalidade de sanar suas necessidades e seus problemas, o processo tem início na UBS, com a intenção de resolver a maioria dos problemas de saúde da sua população e, para isso, contam ainda com a equipe de Agentes Comunitários de Saúde (ACS) que estão inseridos diretamente nas comunidades.

Para se avaliar os determinantes do fluxo dos usuários para as portas das UPA's, torna-se imprescindível conhecer a concepção de urgência e emergência dos envolvidos no processo, principalmente dos usuários que se dirigem a essas unidades em busca de atendimento, os quais na maioria dos casos são considerados simples. E ainda, se o fluxo proposto de regionalização e hierarquização atende as necessidades da população (Fonseca, 2005).

Assim, ao analisar os problemas enfrentados pela população da cidade de Juiz de Fora ao buscar atendimento nas UBS's, observa-se que se faz necessária uma interface das unidades que compõem a Rede de Urgência e Emergência de modo a fortalecer o relacionamento entre unidades básicas de saúde e de pronto atendimento.

2) Justificativa

O projeto em questão busca aprimorar o entendimento da população da região Sul da cidade de Juiz de Fora - MG, para que os usuários consigam diferenciar os modelos de atendimento nas UPA's e UBS's. Deste modo, poderão comparecer à unidade adequada de acordo com os sintomas apresentados otimizando ainda o tempo de espera para melhor solucionar seu problema.

Em conjunto com as Secretarias de Urgência e Emergência, Secretaria de Atenção Básica e Secretaria de Saúde, devem ser traçadas estratégias para investigar os principais motivos que levam a população a buscar as UPA's, que deveriam atender os reais casos de urgência e emergência, não sendo



necessário aos usuários ficarem aguardando atendimento para situações simples como aferição de pressão, glicemia capilar, troca de receita de medicações de uso contínuo, ou mesmo referência para um especialista.

Sabe-se que nas UPA's são realizados exames de forma mais rápida, e, por esse e outros motivos, os usuários comparecem em busca de uma solução que seja imediata, tratando o sintoma e não a causa. Todavia, para que a pessoa se direcione a Unidade Básica e tenha sucesso no atendimento é necessário o fortalecimento do programa Estratégia de Saúde da Família, que garante o acesso ao controle e acompanhamento das condições de saúde e doença dos pacientes. Somente com muito trabalho e conscientização será possível reverter este quadro atual, diminuindo o número de pacientes com afecções leves que se encaminham para as unidades de urgência.

Para otimização do atendimento nas UPA's foi criado o sistema de triagem, em que a ordem das consultas médicas é realizada por classificação de risco. Embora esse sistema classifique os pacientes por cores após uma avaliação baseada em sintomas de forma a representar a gravidade e o tempo de espera para cada um, muitos não compreendem que se trata de um procedimento peculiar de uma unidade para atendimentos de urgência e emergência.

Em contrapartida, a UBS deveria se configurar como principal porta de entrada e cerne de convívio com toda a população, desempenhando o papel de garantia do acesso de todo usuário à saúde de qualidade visando a integralidade pretendida pelo SUS. Por isso, faz-se a necessidade da intervenção e conscientização deste projeto a toda comunidade usuária da região Sul da cidade de Juiz de Fora.

3) Objetivo Geral

- Conscientizar os usuários da região Sul quanto ao funcionamento e finalidade das Unidades de Saúde UPA e UBS, definindo o perfil de atendimento.



4) Objetivos Específicos

- Avaliar os indicadores das unidades e traçar estratégias em casos de permanência do problema.
- Estender o Projeto a toda a população de Juiz de Fora em médio e longo prazo.

5) Metodologia/Detalhamento do projeto

- Criar um grupo gestor com membros representantes das Secretarias de Saúde, Atenção Básica, Urgência e Emergência, Gerencia das Unidades de Saúde do Ipiranga, Teixeira, Santa Luzia, Cruzeiro do Sul, Vale Verde, Santa Efigênia, Agentes de Saúde destas áreas, Gestores da UPA SUL;
- Elaborar estratégias de conscientização através dos procedimentos de atendimentos das UPA e UBS com o grupo Gestor;
- Criar uma equipe multidisciplinar integrada; Enfermeiros, agentes comunitários, médicos, serviço social, gerentes das UBS, gerente da UPA;
- Definir os atores (enfermeiros, técnicos, recepcionista e serviço social) que participarão do vídeo informativo, dentro das instituições, que irão participar do projeto, diminuindo custos com contratação de pessoal;
- Capacitar as equipes das Unidades Básicas (UBS), além das equipes da rede de Urgência (UPA 24h) com a assistência da Secretaria de Atenção Básica e da Secretaria de Urgência e Emergência. A capacitação ocorrerá por meio de recursos audiovisuais (vídeos explicativos, slides), discussões sobre as principais funções e atribuições de cada unidade e seus respectivos atores;



- Realizar palestras educativas sobre as formas de atendimento, além disponibilizar vídeos diários, na sala de espera, tanto na UPA quanto na UBS;
- Orientar os usuários através de ações comunitárias com os agentes de saúde de casa em casa;
- Orientar sobre o funcionamento do Protocolo de Manchester, por meio de palestras e vídeos na sala de espera;
- Elaborar conteúdos e cartazes ilustrativos que favoreçam o entendimento do público;
- Reuniões mensais com o Grupo Gestor do projeto para definir as estratégias a serem estabelecidas;
- Elaborar reuniões mensais, com o grupo gestor para que todas as unidades exponham suas dificuldades e conquistas durante a implantação do projeto;
- Desenvolver estratégias para corrigir as fragilidades e reforçar as fortalezas apresentados nas reuniões mensais.

6) Resultados Esperados

- Usuários conscientizados dos processos de atendimento das Unidades UBS e UPA;
- Diminuição do tempo de espera nas UPA's;
- Redução de sinistros gerados pela demora no atendimento nas UPA's;
- Redução de pacientes sem orientação, para realização do acompanhamento após a entrada na Urgência;
- Pacientes orientados, acolhidos e acompanhados devidamente pelas Unidades Básicas;
- Redução do número de boletim de ocorrências policias devido à demora no atendimento, tempo de espera reduzido e atendimento somente nos casos de urgências ou emergências;



- Acompanhamento dos indicadores das unidades para uma melhor análise do andamento do projeto.

7) Cronograma

Ação	1ª Quinzena 11/2017	2ª Quinzena 11/2017	1ª Quinzena 12/2017	2ª Quinzena 12/2017	Dez/ 2017	Fev/ 2018
Reuniões com grupo gestor	x	x	X	x	X	x
Capacitação dos atores das UBS's		x				
Capacitação dos atores das UPA's			X			
Realização das palestras informativas					X	
Orientação aos usuários pelos Agentes de Saúde de casa em casa						x
Ação	1ª Quinzena 02/2018	2ª Quinzena 02/2018	1ª Quinzena 03/2018	Abril/ 2018	Março/ 2018	
Orientação sobre o Protocolo de Manchester	x					
Elaboração do conteúdo dos cartazes		x				
Reunir para definir as estratégias estabelecidas				x		
Reunião mensal para análise e melhoria	x	x	X	x	X	



Encerramento do Projeto Piloto e análise para expansão para todo o município					X
--	--	--	--	--	---

8) Orçamento

Material	Quantidade	Valor
Gravação dos vídeos	01	R\$ 5.000,00
Material para divulgação (cartazes e panfletos)	01	R\$ 30.000,00
Material de escritório (papel A4, canetas, tonner, cola grampo, clips, cartazes, confecção de panfletos e cartilhas)		R\$ 10.000,00
Gastos com treinamento para realização da integração		R\$ 40.000,00
Implantação do programa para interface das unidades- Alert Portal da Saúde	01	R\$ 60.000,00
Contratação de pessoal	10	R\$ 100.000,00
Total		R\$ 245.000,00

9) Referências:

BRASIL. **Portaria nº 1020 de 13 de maio de 2009**. Informações Sobre a Portaria de Unidade de Pronto Atendimento. Brasília: Fundo Nacional de Saúde/ Ministério da Saúde, 2009.

FONSCECA, Andréia: **Determinantes da Procura de Atendimento de Urgência pelos Usuários nas Unidades de Pronto Atendimento da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte**. Dissertação. Belo Horizonte; 2005.

IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, **Estimativas da população residente com data de referência 1º de julho de 2017**. <https://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=313670>.



MACHADO, Kátia. Unidades de Pronto Atendimento (UPA). Novidade no SUS. **Revista Radis**, n. 83, Jul 2009.

MAFRA, A. A. et al. Atividade VIII: **O Acolhimento com Classificação de Risco**. In: IMPLANTAÇÃO do Plano Diretor dá Atenção Primária a Saúde: Redes de Atenção a Saúde. Belo Horizonte: Escola de Saúde Pública de Minas Gerais, 2008. P.71 a 86.

ROCHA, Andréia Fonseca Silva. **Determinantes da Procura de Atendimento de Urgência pelos Usuários nas Unidades de pronto Atendimento da Secretaria Municipal de Belo Horizonte**. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2005.

SILVA, Simone: **Território e Saúde em Juiz de Fora - MG**: Um estudo de Caso através da Atuação das UPA'S e das UAPS na Cidade Alta. Dissertação. Juiz de Fora. 2014.