

## QUALIFICANDO O ACESSO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DE FORMA HUMANIZADA ATRAVÉS DO MONITORAMENTO EFICIENTE DO FLUXO DE PESSOAS ANTES DO HORÁRIO DE ABERTURA DA UBS

### AUTORES

Thiago de Castro Menezes;  
Ana Paula Coelho de Freitas;  
Jocemar Samuel dos Santos.

### EIXO TEMÁTICO

Qualidade, Processos e Governança em Saúde  
Comunicação e Marketing em Saúde

### INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM),  
UBS Jardim Comercial , SP - Brasil"

## INTRODUÇÃO

Garantir o acesso aos cuidados primários à saúde, em tempo oportuno, é um dos maiores desafios dos sistemas públicos de saúde, no Brasil e em outros países. Uma Atenção Primária à Saúde (APS) forte depende de acesso facilitado, para atendimento em tempo oportuno, com agendamento confortável e atendimento pela equipe de referência. Na Unidade Básica de Saúde (UBS) do Jardim Comercial, com 30 mil pessoas e 9 equipes de Saúde da Família, o desafio foi organizar o acesso por equipe nos dias da semana para melhorar o fluxo de pessoas. Observou-se maior procura no primeiro horário de funcionamento às 7h00. A partir disso, a gestão local identificou a necessidade de monitorar se os pacientes estavam chegando cada vez mais cedo antes da abertura da UBS e implantar um plano contingência para enfrentar demandas aumentada em dias específicos.

## OBJETIVO

Desenvolver e avaliar uma metodologia para monitorar a quantidade de pessoas antes da abertura da UBS e em caso de demanda espontânea muito aumentada antes da abertura da unidade um plano de contingência para qualificar o atendimento em tempo oportuno e de forma humanizada.

## MÉTODO

Em janeiro de 2024, começou o projeto "Acesso Avançado Adaptado 2024". Em março de 2024, várias ações foram implementadas para monitorar e avaliar o acesso, foram elas:

1. Monitoramento da quantidade de pessoas aguardando antes da abertura da UBS às 6h30, com informações via WhatsApp da equipe de segurança (Figura -1).
2. Plano de contingência para dias com mais de 60 pessoas às 6h30, incluindo: a) Divulgação da necessidade de contingência. b) Reforço do time administrativo e líderes de humanização. c) Reforço da equipe de enfermagem para coleta de exames. d) Apoio das lideranças na organização da entrada. e) Notificação de evento adverso devido à alta demanda. f) Avaliação e melhoria contínua dos processos.
3. Em maio de 2024, inclusão do monitoramento às 6h00.

Os meses de março a junho de 2024 foram usados para avaliar o plano de contingência e o monitoramento do fluxo de pessoas.

## RESULTADOS

Entre os meses Março à Junho de 2024 foram realizado o registro de quantidades de pessoas antes da abertura da UBS às 6h30 em todos os dias uteis de funcionamento da UBS com total de 84 registros, sendo 13 dias com demanda aumentada acima de 60 pessoas representando 15,4% das ocorrências. (Gráfico - 01). Já o registro de pessoas as 6h00 não foi observado grandes oscilações, mostrando que as pessoas não estão até o momento buscando o serviço cada vez mais cedo a procura do acesso organizado para sua equipe. Observou-se também que nos 13 dias que foram acionados o plano de contingência, todas 6 ações desencadeadas foram executadas de forma eficiente, 13 notificações de eventos adversos por circunstância de riscos foram abertas , equipe de liderança teve apoio do time assistencial para qualificar ainda mais os atendimentos neste dia, evitando aglomerações, tumulto e insatisfação das pessoas.

Verificou-se ainda melhorias no processo, pois ao avaliar o dia 25/05/2024 sexta feira com 93 pessoas aguardando atendimento as 6h30, percebeu que a motivação para esse aumento expressivo era decorrente ser um dia de liberação de agendamento para triagem odontológica, sendo totalmente possível fazer alteração para o dia de quinta nas semanas seguintes, já que quinta feira é um dia com apenas uma equipe direcionada para acesso avançado (Tabela-1).

Gráfico 1 - Monitoramento do Acesso Antes da Abertura da UBS - 6h00 e 6h30

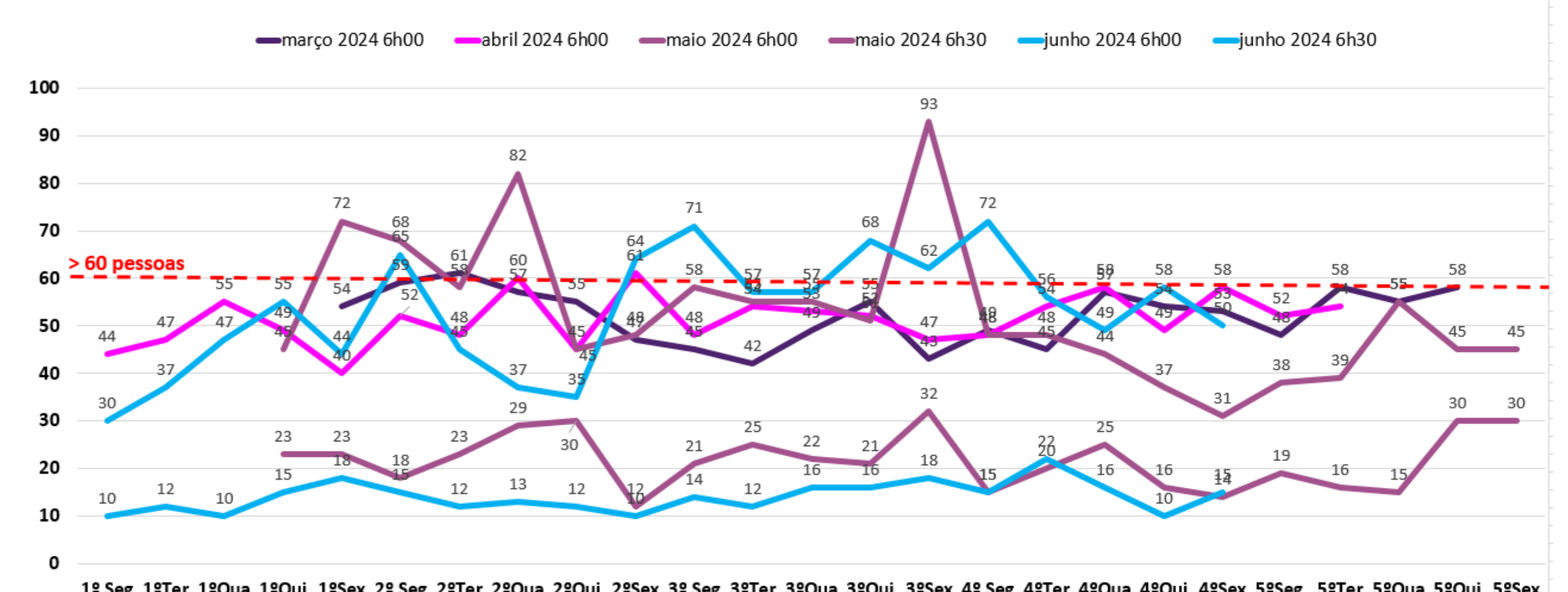
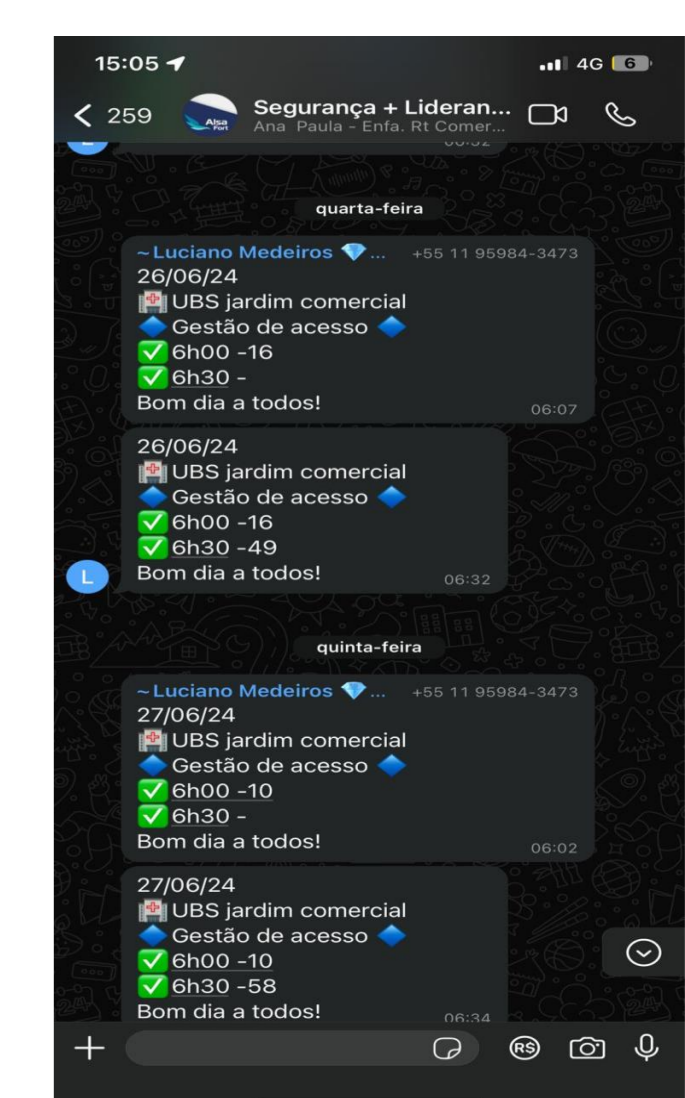


Figura 1 - Grupo WhatsApp da liderança e equipe de segurança no monitoramento da quantidade de pessoas no acesso antes da abertura da UBS

Tabela 1 - Oportunidade de melhoria com a mudança no dia da semana na liberação de vagas de triagem odontológica, de sextas feiras para as quintas feiras

SEG	TER	QUA	QUI	SEX
<b>EQUIPE 01</b> Dr. Mathues Enfa. Luana	<b>EQUIPE 08</b> Dra. Prazeres Dr. Sergio Enfa. Melissa	<b>EQUIPE 03</b> Dr. Pedro Enfa. Josenia	<b>EQUIPE 04</b> Dra. Jessica Enfa. Valkatia	<b>EQUIPE 05</b> Dra. Chris Enfa. Veridiane
<b>EQUIPE 02</b> Dra. Larissa Enfa. Annie	<b>EQUIPE 06</b> Dra. Fernanda Enfa. Angela	<b>EQUIPE 07</b> Dr. Rodrigo Enfa. Carol		<b>EQUIPE 09</b> Dra. Patricia Enfa. Paula



## CONCLUSÃO

Monitorar de forma sistemática o fluxo de pacientes e estabelecer medidas contingenciais, a UBS pode antecipar e responder de forma mais eficiente às demandas, reduzindo tempos de espera e otimizando a experiência do paciente. Esse procedimento não apenas aumenta a eficácia operacional da unidade, mas também promove um atendimento mais próximo e empático, caracterizando uma prestação de serviços de saúde mais humanizada. Tal abordagem demonstra um compromisso com a qualidade e aprimoramento contínuo dos serviços de saúde, destacando a importância de uma gestão proativa e centrada no paciente para o avanço da assistência à saúde.