



DA DEMANDA ESPONTÂNEA AO CUIDADO LONGITUDINAL: RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A REORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

Nome do Autores: Geanne Martim da Silva Sobreira / UBS Jardim Comercial, São Paulo

Eixo Temático E11. Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

A Atenção Primária à Saúde (APS) é a principal porta de entrada do SUS e coordena a continuidade do cuidado. A crescente demanda espontânea pode prejudicar o acompanhamento programado de gestantes, crianças, pessoas com doenças crônicas e idosos. Nesse contexto, a reorganização do processo de trabalho busca equilibrar o atendimento às demandas imediatas com o acompanhamento longitudinal, qualificando fluxos, agendas e a atuação integrada da equipe da UBS.

Objetivo

Relatar a experiência de reorganização do processo de trabalho em uma Unidade Básica de Saúde do município de São Paulo, com foco na qualificação do acesso, no fortalecimento da longitudinalidade do cuidado, na organização das agendas assistenciais e no acompanhamento sistemático de usuários e grupos prioritários.

Métodos

Trata-se de relato de experiência desenvolvido em uma Unidade Básica de Saúde do município de São Paulo. A intervenção foi estruturada a partir da revisão do processo de trabalho e da identificação de pontos que poderiam comprometer o equilíbrio entre demanda espontânea e cuidado programado. Foram reorganizados os fluxos de acolhimento e as agendas da equipe multiprofissional, incorporando maior atenção às necessidades de acompanhamento longitudinal. Também foram fortalecidas a busca ativa de usuários prioritários, a análise de indicadores assistenciais e as reuniões periódicas de equipe para planejamento, discussão dos fluxos e avaliação das ações. A proposta respeitou os princípios da APS e buscou integrar acesso, vigilância do cuidado e gestão da agenda em um mesmo ciclo de acompanhamento.

Conclusão

A experiência mostra que reorganizar o processo de trabalho permite equilibrar a demanda espontânea com a continuidade do cuidado na Atenção Primária. A integração entre agendas, acolhimento, busca ativa, monitoramento de indicadores e avaliação da equipe fortalece o acompanhamento dos usuários e a coordenação da Rede de Atenção à Saúde. Recomenda-se, ainda, acompanhar indicadores de acesso programado, perdas de seguimento e cobertura dos grupos prioritários.

Resultados

A reorganização possibilitou estruturar o processo assistencial de forma mais orientada à continuidade do cuidado, tornando mais explícita a necessidade de proteger espaços da agenda destinados ao acompanhamento programado. O fortalecimento do acolhimento, associado à busca ativa e ao monitoramento de indicadores, ampliou a capacidade da equipe de reconhecer usuários que demandavam seguimento e de organizar prioridades assistenciais. As reuniões periódicas favoreceram uma gestão mais compartilhada do processo de trabalho, com análise das necessidades do território e revisão das estratégias adotadas. Como o documento-base não apresenta indicadores quantitativos de antes e depois, os resultados são descritos como melhorias de processo e resultados esperados, sem atribuição de percentuais ou efeitos não mensurados. Entre os principais avanços esperados estão maior organização do acesso, fortalecimento da continuidade assistencial, ampliação do acompanhamento de pessoas com condições crônicas e grupos prioritários, redução de perdas de seguimento e qualificação da coordenação do cuidado.

Figura1 - Principais estruturas na reorganização do processo



Acesse o trabalho
na íntegra!

