

Facilitação do Cuidado de Maneira Transversal Transformando Vidas

Tipo de Trabalho: Pesquisa Original

Eixo Temático: Acesso ao Cuidado

Autores: Kariny Quinellato Sacramento; Jaqueline Garcia Morgado

Afiliação: Ouvidoria AME Itu

Descritores: Humanização; Acesso; Transversalidade; Cuidado; Absenteísmo

Introdução: O acesso ao cuidado especializado ainda é um entrave na saúde pública. São muitas as dificuldades que o usuário enfrenta para conseguir concluir, com sucesso, o seu diagnóstico e sua orientação terapêutica específica e adequada. Para reduzir estas dificuldades a atenção ao cuidado em rede de saúde se faz necessária e, para tal, o protagonismo dos profissionais envolvidos neste macroprocesso é fundamental. Compreender o paciente integralmente e prestar assistência de forma transversal é uma oportunidade valiosa para rompermos barreiras e construirmos pontes de acesso entre os prestadores de saúde da rede facilitando o caminho e transformando assim a vida de muitos pacientes.

Objetivo: Ampliar o cuidado de maneira transversal articulando a correção de não conformidades no processo de acesso a unidade AME Itu evitando dispensas de consultas e/ou exames e, com isso, facilitar o acesso ao diagnóstico e a conduta terapêutica e promovendo a transformação de suas vidas.

Método: Análise da quantidade de pacientes entre o período de janeiro a dezembro de 2022 que seriam dispensados por irregularidades no processo de acesso a unidade AME Itu e a ouvidoria da unidade, através da articulação com a rede de saúde, conseguiu corrigir e reverter em tempo, evitando assim a dispensa.

Resultados: Dos 237 pacientes analisados, passíveis de dispensa devido a não-conformidades apontadas no processo de acesso a unidade, 75,9% conseguimos evitar a dispensa.

Não conformidades externas - Janeiro a Dezembro de 2022		
	Quant.	%
Paciente veio sem encaminhamento	103	43,5
Paciente desembarcado erroneamente do AME Itu	70	29,5
Agendamento externo com pedido do AME Itu	32	13,5
Agendamento incorreto (agendamento e guia divergentes)	9	3,8
Paciente não seguiu o preparo para realizar o exame	7	3,0
Agendamento feito em CROSS de errôneo	5	2,1
Encaminhamento incompleto (sem nome do paciente ou identificação do médico solicitante)	3	1,3
Paciente atrasado	2	0,8
Paciente veio em local errado (agendamento em outra unidade)	2	0,8
Paciente veio sem agendamento	2	0,8
Impossibilidade de realizar o exame	1	0,4
Paciente veio na data errada	1	0,4
Total= 237		

Status TOTAL		
	Quant.	%
Atendido	180	75,9
Dispensado	57	24,1
Total= 237		

Discussão: O estudo evidencia a importância do protagonismo dos colaboradores atuantes na rede de saúde local. Pôr em primeiro plano a necessidade do usuário e facilitar a resolutividade do caso através da interlocução com os municípios amplia o cuidado de maneira transversal e permite com que a linha de cuidado não seja interrompida. Entendendo a importância destes resultados a unidade AME Itu transformou este indicador em estratégico e permanecerá monitorando estes dados estendendo o olhar para os pacientes que não conseguimos evitar a dispensa de forma que este não fique fora do trilho do cuidado.

Conclusão: A saúde pública depende do protagonismo de seus atores para facilitar o processo de produção do cuidado. Seguindo as diretrizes da política estadual de humanização, não separamos a assistência da gestão e valorizamos a transversalidade do cuidado. O resultado expressivo da análise nos faz acreditar que estamos no caminho certo



e, que devemos continuar facilitando o acesso em saúde para transformar a vida das pessoas.

Referências: BRASIL. Ministério da Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde. **Acolhimento**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2008. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>>. Acesso em: 24 set. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização - PNH**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2013c. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2016.