



GOVERNO DE 
SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO
DA SAÚDE

Acesso- Acesso Avançado

Atenção usuários do Centro de Saúde do Saco Grande - Área 335, algumas novidades:

1. A enfermeira Júlia assumiu a coordenação do Centro de Saúde da Barra da Lagoa e não está mais trabalhando na nossa equipe de saúde da família. No seu lugar está trabalhando conosco a enfermeira Ramona que já está com sua agenda aberta para atendimentos;
2. Esse ano contamos com um novo médico na nossa equipe - chama-se Dr Nuno. Ele estará conosco por dois anos, sendo que está em formação para Médico de família e comunidade, acompanhando o Dr Ronaldo que mantém-se na área. Dessa forma, quem procurar o Centro de Saúde poderá também ser atendido pelo Dr Nuno. Sua agenda também já está aberta;
3. Mudamos a forma de agendar consultas. Agora **estamos agendando por telefone - 8427-7387 - todos os dias nos horários de 08 às 09h e das 13 às 14h (importante - o telefone somente estará ligado para agendar consultas nesses horários)**. Pedimos que todos liguem para esse número antes de vir ao posto, pois teremos horários para o dia também. Quando ligar será atendido por um Agente Comunitário de Saúde e terá a opção de marcar consultas com o Dr Ronaldo, a enfermeira Ramona e o Dr Nuno. O Dr Ronaldo irá disponibilizar horários para consultas de 20 minutos e de 10 minutos (para consultas rápidas). Também será possível ligar para deixar recados que o Dr Ronaldo retornará por telefone no final da manhã ou final da tarde. O agendamento por e-mail continua. Também é possível agendar vindo diretamente no Centro de Saúde e pedindo para falar com a técnica de enfermagem Marília. Quem quiser também tem a opção de vir às 08h10 ou às 13h10 e pegar um assento para atendimento no dia. Esperamos que possamos acabar com as filas no começo da manhã e da tarde;
4. Nas quintas-feiras pela manhã até julho o Dr Ronaldo não estará presente pois está fazendo seu curso de acupuntura nesse horário. Os atendimentos serão realizados pela enfermeira Ramona e o Dr Nuno.

Atenciosamente,

Equipe de Saúde da Família 335
Centro de Saúde do Saco Grande
Sistema Único de Saúde - SUS

Email da equipe 335 do Saco Grande enviada para a lista de e-mails dos usuários da equipe em 2012, quando foi ampliada a forma de agendamentos que além do e-mail tbém começou a usar o telefone, agenda flexível, contato direto com o profissional médico, agendamento presencial com a equipe (nunca foi pela recepção da UBS).

Já se vão sete anos e ainda estamos tentando implantar esta “novidade”.

ESTRATÉGIA QUALIFICA APS/SC

- **Objetivo Geral**
- Ampliar e fortalecer a atenção à saúde na APS como porta de entrada prioritária na rede de atenção à saúde (RAS) a partir da (re) organização do processo de trabalho das equipes, na proposta de tutoria, objetivando a melhoria do acesso e da qualidade da atenção para todos os municípios catarinenses, implantando/implementando o **“Acesso Avançado”** como estratégia de organização do processo de trabalho.



ACESSO- Acesso Avançado

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Manual do Instrumento de Avaliação da Atenção Primária à Saúde

Primary Care Assessment Tool
PCATool-Brasil

Por que discutir acesso é tão importante?

- Grande dificuldade na APS;
- Avaliação ruim- pior desempenho entre os atributos;
- Reclamações e ouvidorias dos usuários;
- Desequilíbrio entre oferta e demanda;
- Dificuldade relacionadas à organização da agendas.

ACESSO- Acesso Avançado



Porque não queremos mais filas desnecessárias nas portas das Unidades Básicas de Saúde do Estado de Santa Catarina ?

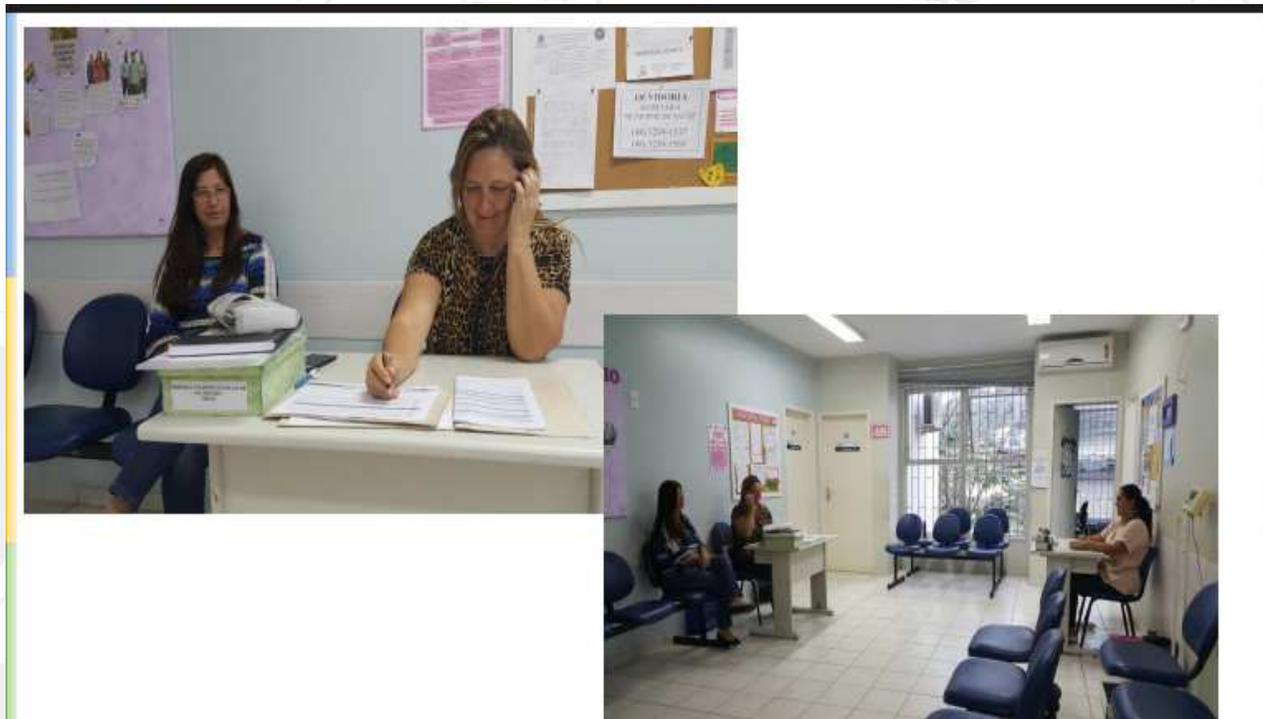
Acesso- Acesso Avançado



UBS lotada não é indicativo de bom acesso.

Queremos UBS funcionais, resolutivas e com uma boa ambiência.

Acesso- Acesso Avançado



ACESSO- Acesso Avançado

- Queremos:
- **Agendas flexíveis** para dar conta de atender às **múltiplas e complexas demandas dos usuários**, de forma integral, resolutiva e longitudinal, com os profissionais da equipe mais indicados para resolvê-las, no momento mais oportuno, **minimizando custos, absenteísmo, desperdício de tempo e stress da equipe de saúde;**
- **Acolhimento com Escuta** do usuário pela equipe de sua área de abrangência.

Acesso- Acesso Avançado

- **Atualmente persistem:**
- Predomínio das formas de acesso presenciais;
- Equipes com formas precárias de organização do acesso e agendamento com número limitado de “fichas por turno”;
- Inexistência de escuta pela equipe de referência do usuário e centralização do acesso pela recepção da UBS, estabelecendo “barreiras”;
- Agendamento para consultas dos profissionais realizada pelos profissionais administrativos da recepção.

Acesso-Acesso Avançado

- Grande heterogeneidade e dificuldades nas formas de acesso oferecidos pelas equipes de APS no nosso Estado!
- **Fortalezas:**
- Alguns gestores comprometidos em promover mudanças!
- Algumas equipes de determinados municípios já reestruturaram o acesso e o agendamento por iniciativa própria (Acesso Avançado) com disponibilização de uso de telefone, whatsapp, email. Outras estão motivadas!

Acesso-Acesso Avançado

- **Por quê Acesso Avançado?**
- Pacientes são vistos quando precisam;
- Pacientes são vistos em estágio precoce da história natural da doença;
- Redução do uso do PA;
- Favorecimento da longitudinalidade;
- Pacientes menos ansiosos e menos queixosos na UBS;
- Funcionários mais satisfeitos;
- Melhora da qualidade da prestação de cuidados em saúde.

Acesso- Acesso Avançado

- Avaliação de risco e vulnerabilidade: indispensável para atender primeiro as pessoas com maior risco de morte e sofrimento!
- No entanto, o problema (dor de garganta e febre) não deve ser a única questão abordada.
- Esta mesma pessoa, no acesso tradicional pode sair com uma consulta agendada para a realização do exame preventivo que já não faz a algum tempo e outra consulta agendada para solicitação de exames para diabetes!
- E existem indícios de sofrimento psíquico intenso?





Qualifica APS-Acesso Avançado Kaiser Permanente

- O Acesso Avançado não é uma coisa da nossa cabeça!
- Objetivos central: **resolutividade com o menor custo possível!**
- Diversos Sistemas Nacionais de Saúde no mundo, tais como o Canadá e Inglaterra, por exemplo, implantaram o AA na Atenção Primária à Saúde (APS) com o objetivo de melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde.

Acesso-Acesso Avançado

Same-Day Appointments: Exploding the Access Paradigm

*To gain control over your schedule, you must do the unthinkable:
Offer every patient an appointment for today.*

Mark Murray, MD, MPA, and Catherine Tantau, BSN, MPA



"Faça o trabalho do último mês hoje"

"Faça parte do trabalho de hoje, hoje"

"Faça o trabalho de hoje, hoje"

Acesso-Acesso Avançado

Acesso avançado :

- “Faça o trabalho de hoje , HOJE”
- “Faça menos de algumas coisas ,para poder fazer mais outras”
- “Diga SIM



ESTRATÉGIA QUALIFICA APS/SC

- **Importante desetacar:**
- O Acesso Avançado não transforma as Unidades Básicas de Saúde em UPAs!
- A proposta está baseada na escuta do usuário pela equipe de saúde para ofertar o melhor atendimento no momento mais oportuno, com racionalização dos agendamentos para evitar atendimentos desnecessários e faltas às consultas que podem comprometer a agenda dos profissionais e a resolutividade da atenção para todos.
- Lema: “ **Fazer HOJE o que tem que ser feito HOJE”.**

Acesso- Acesso Avançado

Exemplo de agenda médica e de enfermagem flexível

Divisões de 10, 20 ou 30 minutos para as consultas, em que o perfil dos usuários e/ou suas demandas que determinam o tempo de atendimento

10min	20min	30min
Adultos jovens ou crianças com queixas agudas (gripe, diarreia, dor ombro, coluna, dor estômago, lesão de pele etc)	Idosos a partir de 60 anos independentemente da demanda	Acupuntura
Renovar receitas HAS/DM ou LME sem outras queixas, assintomático	Paciente novo na área de qualquer idade	Procedimentos
Mostrar exames HAS/DM sem outras queixas	Pacientes com difícil comunicação/entendimento (estrangeiros por ex.)	Saúde Mental (alguns)
Laudo INSS já feito antes	Puericultura/rotina crianças	
Dúvida de medicação	Gestantes/HAS/DM	
Auriculo sem outras demandas	Renovação de receitas controladas /Saúde Mental	
Retorno breve (reavaliar quadro clínico, adesão a medicação)	Quer fazer exames/check up	
	Laudo INSS novo	
	Encaminhamentos	
	Queixas inespecíficas	
	DIU/Lavagem otológica	

Equipe 330 da UBS Saco Grande, Florianópolis

Qualifica APS-Acesso Avançado

- **Primeiro passo**: Oficina Estadual (24 e 25/06)
- **Organizadores**: GEABS, CIES Estadual, Residência de Medicina de Família e Comunidade.
- **Público alvo**: Gerentes Regionais de Saúde, Coordenadores Regionais de AB, Coordenadores Regionais da Vigilância Epidemiológica, Articuladores Regionais da CIES e Apoiadores Descentralizados do COSEMS.

Qualifica APS-Acesso Avançado

- **Segundo passo**: Oficinas Regionais para os municípios que aderiram à proposta
- **Organizadores**: Gerentes Regionais de Saúde, Coordenadores Regionais de AB, Coordenadores Regionais DIVE, Articuladores Regionais CIES e Apoiadores do COSEMS, Residência de Medicina de Família e Comunidade e demais profissionais com experiência no Acesso Avançado (coordenadores municipais de AB).
- **Público alvo**: Secretários Municipais de Saúde, Coordenadores Municipais de AB municipais, Coordenadores Municipais da DIVE, Articuladores CIES e COSEMS.
- **Obs**: Trata-se de um processo em construção; portanto deverão ser organizadas tantas oficinas quantas forem necessárias para atingir todos os municípios de abrangência da Gerência Regional de Saúde que aderiram à proposta.

Qualifica APS-Acesso Avançado

- **Terceiro passo**: Oficinas com as equipes dos municípios e acompanhamento do tutor selecionado.
- **Organizadores**: coordenadores municipais de AB, coordenadores municipais DIVE, articuladores CIES, articuladores Cosems, residentes MFC, tutores municipais selecionados ou já existentes.
- **Público alvo**: equipes de AB/ESF (incluindo equipes de Saúde Bucal) e NASF.
- **Obs**: Sugere-se que as oficinas sejam realizadas para no máximo 3 equipes e ou de acordo com a disponibilidade da equipe de organização municipal e ou com apoio da equipe regional.

ESTRATÉGIA QUALIFICA APS/SC

- **Passo a passo do processo de desenvolvimento da Estratégia Qualifica APS/SC pelas equipes:**
- **Primeiro passo:** Elaborar Carta de Apresentação do Processo de Trabalho pela equipe conforme (Anexo 2- Documento norteador para a elaboração da Carta do Processo de Trabalho);
- **Segundo passo:** Identificar fragilidades do processo de trabalho instituído (ver material sobre “Acesso Avançado” e elaborar a Matriz de Intervenção (Anexo 5- Matriz de Intervenção proposto);
- **Terceiro passo:** O tutor municipal deverá acompanhar o processo de trabalho das equipes conforme o monitoramento do “Painel de indicadores do Processo de Trabalho”, conforme Anexo 6, trimestralmente.

ESTRATÉGIA QUALIFICA APS/SC

- A SES/SC, compreendendo a necessidade e importância de um **alinhamento conceitual** em relação ao acesso e ao processo de trabalho das equipes (**Acesso Avançado**), a partir da proposta da Estratégia Qualifica APS/SC, possibilite a todos, gestores e trabalhadores, o compartilhamento de uma **mesma imagem objetivo** indicando o caminho a ser trilhado por todos.
- **Equipe Qualifica APS-** Marly Denise Wuerges de Aquino
Iraci Batista da Silva
Dalva Maria dos Passos

ESTRATÉGIA QUALIFICA APS/SC

- Equipe Qualifica APS - Marly Denise Wuerges de Aquino
Iraci Batista da Silva
Dalva Maria dos Passos

Fone: 36647275;36647271

Email: qualificaapssc@saude.sc.gov.br



GOVERNO DE
SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO
DA SAÚDE

