

**ACOLHIMENTO COM
IDENTIFICAÇÃO DE
NECESSIDADES NA
ATENÇÃO PRIMÁRIA EM
SAÚDE**

SITUAÇÃO ATUAL

distribuição de “fichas”

- Atende por ordem de chegada;
- Dificulta o acesso com equidade pois não permite a priorização pela necessidade de saúde (Os que chegam primeiro não são necessariamente os que mais precisam);
- Reduz a oferta a consultas individuais;
- Induz a ações pontuais e isoladas;
- Utiliza **CARTAZES** como meio de comunicação e “**escudo protetor**”
- Desconhece a demanda excedente



O que prevê a Política Nacional de Humanização enquanto Eixo Norteador das Práticas de Atenção e Gestão em Todas as Instâncias do SUS

1. **Valorização da dimensão subjetiva e social** em todas as práticas de atenção e gestão, fortalecendo/estimulando processos integradores e promotores de compromissos/responsabilização.
2. Estímulo a **processos comprometidos** com a produção de saúde e com a produção de sujeitos.
3. **Fortalecimento de trabalho em equipe** multiprofissional, estimulando a transdisciplinaridade e a grupalidade.
4. **Atuação em rede** com alta conectividade, de modo cooperativo e solidário, em conformidade com as diretrizes do SUS.
5. Utilização da informação, da comunicação, da educação permanente e dos espaços da gestão na construção de **autonomia e protagonismo de sujeitos e coletivos**.

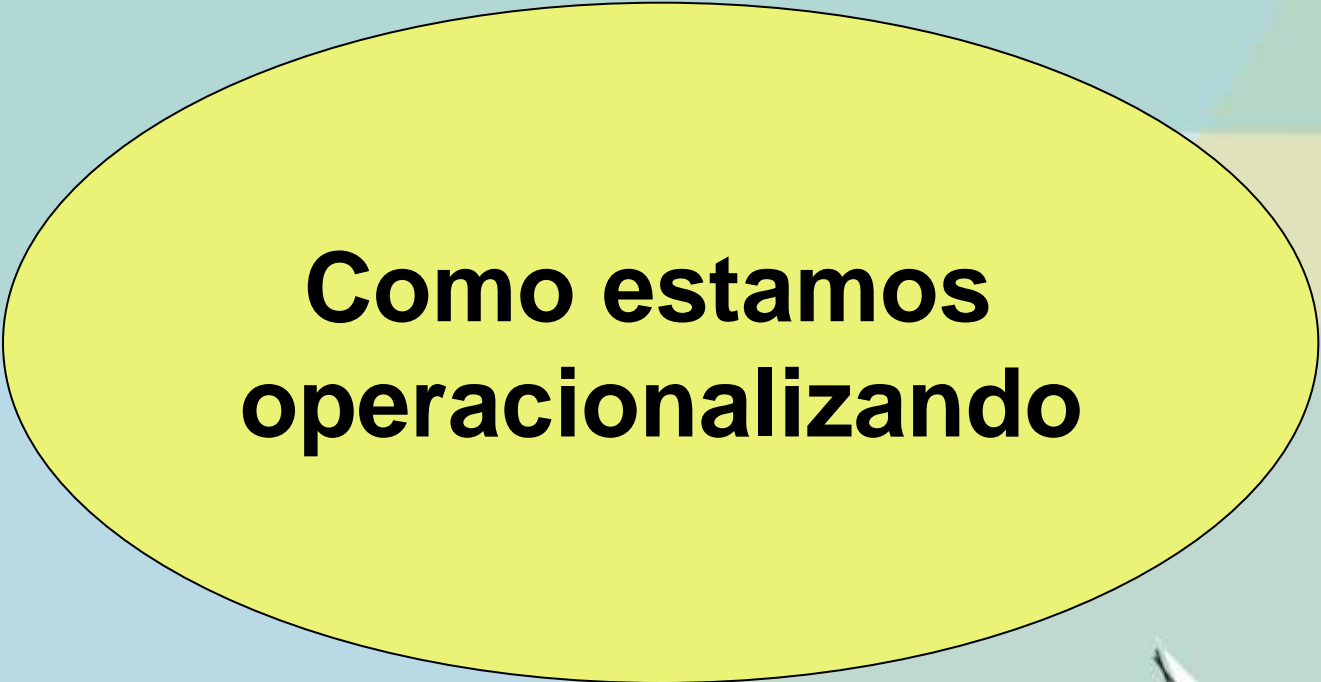
Marcas/prioridades

1. Serão **reduzidas as filas e o tempo de espera** com ampliação do acesso e atendimento acolhedor e resolutivo baseados em critérios de risco.
2. Todo cidadão do SUS saberá quem são os profissionais que cuidam de sua saúde e os serviços de saúde se responsabilizarão por sua **referência territorial**.
3. As unidades de saúde garantirão as **informações ao cidadão**, o acompanhamento de pessoas de sua rede social (de livre escolha) e os direitos do código dos cidadãos do SUS.
4. As unidades de saúde garantirão **gestão participativa** aos seus trabalhadores e cidadãos, assim como educação permanente aos trabalhadores.

Diretrizes específicas para a Atenção Básica:

- ✓ Elaborar **projetos de saúde individuais e coletivos** para cidadãos e sua rede social, considerando as políticas intersetoriais e as necessidades de saúde.
- ✓ Incentivar práticas **promocionais de saúde**;
- ✓ Estabelecer formas de acolhimento e inclusão do cidadão que promovam a otimização dos serviços, o fim das filas, a hierarquização de riscos e o acesso aos demais níveis do sistema;
- ✓ Comprometer-se com o trabalho em equipe, de modo a aumentar o grau de **co-responsabilidade com a rede de apoio** profissional, visando a maior eficácia na atenção em saúde.





**Como estamos
operacionalizando**

Organizamos o processo considerando as **diversas dimensões** para torná-lo sólido, progressivo, participativo e com envolvimento e compartilhamento de **responsabilidades com todos os atores (cogestão)**.

Dimensão 1: Estratégia para implantação

Providências:	Responsável
Definir critérios para o início e expansão	CGAPSES + GD
Definir serviços para implantação nas etapas seguintes	CGAPSES + GD
Mapear o processo	CGAPSES + consultores PGQP
Definir o desenho do processo ACOLHIMENTO COM IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES DO CIDADÃO	CGAPSES + consultores PGQP
Realizar diagnóstico situacional dos serviços definidos e propostas de mudanças segundo critérios estabelecidos	CGAPSES + GD + GTH
Monitorar as diferentes fases do processo	CGAPSES + Inforede + GS

Dimensão 2:

Preparação dos atores para a tomada de decisão e apoio

Providências:	Responsáveis
Apresentar o projeto aos Gerentes e Gabinete	CGAPSES
Pautar no CMS	GS
Apresentar o projeto nos colegiado das gerências	CGAPSES
Fazer a primeira discussão com a equipe	GD + apoiador institucional
Fazer a discussão com CLS, GTH, CD	GD + CGAPSES + apoiador institucional + coordenador do serviço
Definir cronograma de implantação	GD + CGAPSES + apoiador institucional
Proceder a definição de responsabilidades em cada equipe: atribuições, escalas	GD + CGAPSES + apoiador institucional + Coordenador
Checar todos os itens antes do início	CGAPSES + GD + GTH / Coordenação do Serviço + apoiador institucional
Monitorar o processo em reuniões	Equipe + GD + apoiador institucional
Informar os resultados do monitoramento local à CGAPSES	Gerente
Informar os resultados do monitoramento local	CGAPSES
Retornar ao CMS o relatório de Gestão	GS

Dimensão 3:

Adequação da área física do serviço

Providências:	Responsáveis
Definir as adequações físicas necessárias	CGAPSES + GD + ASSEPRO + GTH
Executar as adequações físicas necessárias *	ASSEPRO
Entregar a obra para a CGAPES	ASSEPRO
Vistoriar	CGAPSES + GD + GTH + GD/Coordenação do Serviço

Dimensão 4: Adequação da Logística para acolhimento com identificação de necessidades

Providências:	Responsáveis
Definir um padrão de materiais, para sala de identificação de necessidades, recepção e outros novos postos de trabalhos ou postos modificados para adequarem-se ao novo processo.	CGAPSES
Fazer processo de compra para ter e manter estoque para atender às solicitações e necessidades.	CGAPSES
Solicitar os materiais à GD	Coordenador do Serviço
Encaminhar a solicitação para a CGAPSES	GD
Encaminhar a solicitação para GMAT/EPAT	CGAPSES
Checar todos os itens antes do início	CGAPSES + GD + GTH + Coordenação do Serviço

Dimensão 5: Adequação dos Recursos Humanos para acolhimento com identificação de necessidades:

Providências	Responsáveis por organizar e coordenar
Manter enfermeiro e médico durante todo o tempo de funcionamento do serviço	Coordenação de serviço + GD + CGAPSES
Designar Recepcionistas	CGATA
Designar Porteiros	CGATA
Checar todos os itens antes do início	CGAPSES + GD + GTH + Coordenação do Serviço

Dimensão 6:

Preparação técnica, supervisão, orientação e apoio aos trabalhadores

Providencias	Responsáveis
Planejar as ações de Educação Permanente para os trabalhadores de saúde para acolhimento com identificação de necessidades	CGAPSES + GD + apoiadores da GD + Coord. Serviço + GTH + apoiador institucional
Apoiar os trabalhadores de saúde na ação acolhimento com identificação de necessidades na fase inicial (2 semanas)	GD + Coord. Serviço + GTH + RT por área + apoiador institucional
Apoiar e orientar permanentemente os trabalhadores na ação acolhimento com identificação de necessidades	Enfermeiros + médicos + CD dos serviços + coordenador do serviço + apoiador institucional
Planejar e executar as ações para preparação dos recepcionistas para acolhimento	CGAPSES + GD + Coord. Serviço + GTH
Capacitação dos porteiros para acolhimento	CGAPSES + GD + Coord. Serviço + GTH
Criar espaços de discussão permanente nas equipes	CGAPSES + GD + Coord. Serviço + GTH
Checar todos os itens antes do início	CGAPSES+ GD + GTH + GD/Coordenação do Serviço + apoiador institucional

Dimensão 7: Adequação da Logística de informatização como ferramenta de apoio

Providências	Responsáveis
Realizar diagnóstico situacional da infraestrutura de informática.	INFOREDE
Definir as necessidades bem como localização dos equipamentos nos espaços*	INFOREDE + CGAPSES + GD + Coordenação serviço
Implementar a instalação dos pontos lógicos e equipamentos conforme definido	INFOREDE
Definir grupos de acesso	CGAPSES + Inforede
Atualizar CNES profissional	GD + CGAPSES
Verificar se os servidores possuem login e senha e solicitação à PROCEMPA para os que não tiverem	Coordenação da Unidade
Encaminhar para a INFOREDE a solicitação de senhas do Sistema AGUBS, conforme grupo de acesso e rotina da Inforede.	Coordenação de Unidade
Providenciar a colocação dos ícones de acesso em todos os computadores da Unidade que possa ser acessado por qualquer login.	INFOREDE
Checar antes de começar	CGAPSES + GD + GTH + coordenação do Serviço
Acompanhar os processo de informatização conforme POP (implantar, monitorar, ajustar, resolver problemas que surgem, capacitar, fazer a interface com a GSH, consolidar, analisar e Informar resultados)	INFOREDE

Quais são as principais modificações no cotidiano das equipes?

Modificam-se os ambientes, fluxos e processos de trabalho, onde for necessário, em favor de:

- Acesso ao serviço de saúde a qualquer momento durante o tempo de funcionamento;
- Acolhimento com escuta qualificada de todos os cidadãos do serviço de saúde;
- Identificação das necessidades de cada cidadão.

O que é Acolhimento?

Acolhimento é a produção de **um novo tipo de interação** entre os atores do processo, tratando não só de olhar cada sujeito em sua especificidade e história de vida, mas também no coletivo, priorizando a co-responsabilidade e a **qualificação de vínculos**.

O que é Identificação de Necessidades?

- A **identificação de necessidades** acontece através da **escuta** e do **diálogo** entre o profissional e o cidadão que ocorrerá em local apropriado;
- **Estabelece situações agudas e não agudas** considerando não somente o risco de morte mas a intensidade do sofrimento (físico, psíquico, social) e as **vulnerabilidades** do cidadão;
- A decisão resulta da percepção do **profissional** e do **cidadão**.

A necessidade identificada define a melhor alternativa de atendimento

- **Cuidado continuado** com consultas individuais programadas (médico, enfermeiro, nutricionista, dentista), grupos, VD ou outras formas pensadas em cada serviço de acordo com as necessidades específicas de cada território.
- **Consulta agendada** (médico, enfermeiro, nutricionista, dentista), Visita Domiciliar
- **Consulta em até 24 horas**
- Alguns casos requerem **atendimento na hora**, dentro do próprio serviço e/ou acionando a rede de apoio (urgências).

Pode ocorrer de que a necessidade trazida pelo cidadão não seja possível atender no sistema de saúde. Neste caso, receberá informações sobre onde deverá buscar ajuda, dentro ou fora dos serviços da Prefeitura

O que se espera?

- Produzir melhoria do acesso dos cidadãos, mudando a forma tradicional de entrada por filas e ordem de chegada;
- Retirar o foco na doença olhando o sujeito no seu contexto de necessidades e potencialidades;
- Direcionar corretamente o atendimento da necessidade, oferecendo a melhor oferta para cada situação, no melhor tempo, dentro ou fora do sistema de saúde;

O que se espera?

- Qualificar as relações entre profissionais de saúde e cidadãos no que se refere à forma de escutar o cidadãos em seus problemas, demandas e propostas, diminuindo os conflitos;
- Melhorar a autoestima dos trabalhadores da saúde, resignificando o trabalho, fomentando o protagonismo e melhorando as condições objetivas em que se opera.

Como atingir este objetivo?

Através de uma combinação de esforços de todos os atores que constituem o SUS: Gestores, trabalhadores e cidadãos, com a articulação e a coordenação necessárias à construção de sinergia e ao acúmulo de experiências.