

A utilização de fluxograma orientador nas Unidades Básicas de Saúde

The use of an orienting flowchart in Basic Health Units

DOI:10.34119/bjhrv6n4-032

Recebimento dos originais: 05/06/2023

Aceitação para publicação: 03/07/2023

Camila Godinho Ribeiro

Graduanda em Medicina

Instituição: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC–MG) - Betim

Endereço: Rua do Rosário, 1081, Angola, Betim – MG, CEP: 32604-115

E-mail: godinhorcamil@gmail.com

Carolina Bicalho Braga

Graduanda em Medicina

Instituição: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC–MG) - Betim

Endereço: Rua do Rosário, 1081, Angola, Betim – MG, CEP: 32604-115

E-mail: carolina.bicalho.braga@gmail.com

Iara Pinheiro Calil

Graduanda em Medicina

Instituição: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC–MG) - Betim

Endereço: Rua do Rosário, 1081, Angola, Betim – MG, CEP: 32604-115

E-mail: calil.ipc@gmail.com

Luciano Gonzaga e Freitas

Graduando em Medicina

Instituição: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC–MG) - Betim

Endereço: Rua do Rosário, 1081, Angola, Betim – MG, CEP: 32604-115

E-mail: lucianocme@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Visando a maior integração dos alunos com a realidade das Unidades Básicas de Saúde é proposta uma inserção nesse ambiente profissional pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC- MG) em parceria com a Prefeitura Municipal de Betim e região. No segundo semestre de 2017, pudemos vivenciar as atividades da Unidade Básica de Saúde/CAIC no bairro Capelinha. Conversando com os pacientes e com os profissionais da área, fomos informados sobre a difícil locomoção dentro da unidade de saúde, já que faltavam placas explicativas com informações básicas. Dentre tais informações, estão os documentos necessários para o atendimento e orientações de onde são as salas de vacina, curativos e farmácia. Diante de tal demanda, procurou-se uma alternativa que melhorasse a organização da

UBS e otimizasse o tempo dos pacientes e dos profissionais do centro de saúde. Sendo assim, o objetivo do trabalho foi a elaboração de um fluxograma que se adequasse à dinâmica da unidade e, também, a confecção de placas que auxiliassem no fluxo de atendimento do local. Sabe-se, que a dificuldade de organização nas Unidades básicas de saúde, tanto em relação a estrutura física, quanto no sentido operacional, é uma questão recorrente em diversos municípios. Um quadro semelhante ao descrito no presente artigo foi observado em um relato de experiências de especialista da área de nutrição no Distrito Federal, em que percebeu-se que, por meio do uso de faixas e placas, houve benefícios significativos quanto ao fluxo de atendimento, à comunicação e ao deslocamento de usuários dentro da UBS. Além de redução de circulação aleatória de pessoas à procura de locais de atendimento, bem como, maior satisfação dos servidores atuantes na recepção (CORDEIRO & FREITAS, 2021)

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O SUS é regido por princípios e diretrizes, como universalidade, integralidade, equidade, regionalização, descentralização e participação popular. A atenção primária deve ser a porta de entrada aos serviços de saúde e deve ter um bom funcionamento, para que seja possível proporcionar acesso à sociedade sobre quaisquer problemas de saúde (BOTELHO, *et al.*, 2021). Segundo o Manual de Estrutura Física das Unidades Básicas de Saúde, dentre os objetivos e funções da UBS, está o de garantir a infraestrutura necessária ao funcionamento das Unidades Básicas de Saúde, dotando-as de recursos materiais, equipamentos e insumos suficientes para o conjunto de ações propostas para esses serviços (BRASIL, 2008). Para um ambiente confortável, em uma UBS, existem componentes que atuam como modificadores e qualificadores do espaço, como: recepção sem grades; placas de identificação dos serviços existentes e sinalização dos fluxos; espaços adaptados para as pessoas com deficiência, com banheiros adaptados, barras de apoio, corrimão, rampas, larguras das portas, sinalizações, piso antiderrapante, telefone público, balcão e bebedouros mais baixos para cadeirantes ou pessoas com baixa estatura (BARBOZA; FRACOLLI, 2005). Devem ser consideradas também as sinalizações de ambientes, bem como as formas de comunicação e sinalização realizadas através de textos ou figuras (visual), caracteres em relevo, Braille ou figuras em relevo (tátil) e recursos auditivos (sonora). NBR 9050 (BRASIL, 2008). Para otimização da realização das ações de atenção à saúde é importante que o projeto arquitetônico considere o processo de trabalho e os fluxos de pessoas dentro e fora da unidade, definidos com as equipes. Uma sugestão de agrupamento por planos seria, para o 1º plano: recepção e espera; para o 2º plano: consultórios médicos e de enfermagem, sendo que o consultório odontológico deve ser num

local onde o ruído não prejudique as atividades realizadas por outros profissionais; para o 3º plano: procedimentos e para o 4º plano: áreas de apoio.

3 PLANO DE AÇÃO E METODOLOGIA

De acordo com os funcionários, faltavam ao local informações que deixassem claros o funcionamento e o fluxo da unidade. Em reunião agendada no dia 16 de novembro, às 14h, com a gerente responsável, uma das enfermeiras e algumas das agentes comunitárias de saúde, o grupo procurou elaborar um fluxograma que atendesse às demandas da comunidade. As sugestões foram que o fluxograma relacionasse os serviços oferecidos pela unidade, os documentos necessários para agilizar o atendimento dos usuários e uma explicação sucinta sobre o funcionamento da mesma. Também foi requerido que se fizesse algo para indicar a localização da sala de coleta de exames e a farmácia, dois lugares a que muitos dos pacientes precisavam ser conduzidos pessoalmente, por não conseguirem se encaminhar apenas com as indicações fornecidas. Assim, de posse de um fluxograma padrão, apresentado pela gerente, o grupo, em conjunto com os funcionários da unidade, realizou modificações e acrescentou informações que se julgaram necessárias para o objetivo visado. Ainda durante o debate acerca do fluxograma, entendeu-se que seria interessante, também, enumerar as cadeiras nas quais os usuários aguardavam atendimento. Segundo os funcionários da UBS, muitos dos pacientes chegavam à unidade antes dos próprios servidores e se organizavam entre eles para aguardar pelo acolhimento. Isso, no entanto, causava muitos problemas, pois nem sempre havia acordo quanto à ordem de chegada. A gerente contou aos alunos que chegou a disponibilizar senhas de papel para organizar a ordem dos atendimentos, mas que a iniciativa não obteve os resultados esperados, já que muitas das fichas se estragaram ou perderam. Dessa forma, de posse das informações sobre as necessidades da unidade, discutiu-se acerca dos locais em que o banner com o fluxograma poderia ser afixado, já que esse deveria ficar visível para aqueles que transitavam pelo local. Também se pensou no tamanho das placas indicativas da sala de coleta de exames e da farmácia, cujas fontes precisavam ser visíveis a uma distância razoável, para que cumprissem seu objetivo. Decididos os locais de afixação dos materiais e aferidas as medidas, elaborou-se o conteúdo com dimensões que mantivessem sua resolução ao serem impressos. Após realização do orçamento, os custos para elaboração do material foram divididos entre os estudantes do primeiro período do curso de medicina da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

4 AVALIAÇÃO E CONCLUSÃO

Quando as medidas propostas foram colocadas em prática, percebeu-se uma maior organização da Unidade de Saúde, pois os pacientes tiveram maior independência no sentido de obterem as informações sem precisarem da ajuda dos profissionais. O objetivo foi elaborar um fluxograma claro e didático, para: orientar os pacientes a respeito dos documentos necessários para atendimento na UBS; realizar cadastro na unidade; otimizar o tempo dos pacientes e dos profissionais; evitar transtornos relacionados à ordem de chegada, por meio das cadeiras enumeradas; orientar os usuários da UBS sobre a localização da farmácia e sala de coleta de exames, que apresentavam pouca visibilidade, devido à extensão da Unidade de Saúde. Por fim, pôde-se perceber a diminuição da sobrecarga dos funcionários da UBS, que antes precisavam dar maior assistência aos pacientes, como em relação a informações básicas que agora estão mais claras no ambiente da unidade. Com isso, esses funcionários podem utilizar melhor seu tempo de trabalho.

Palavras-chave: organização, qualidade, atendimento, saúde.

REFERÊNCIAS

BARBOZA, Tatiane Aparecida Venâncio; FRACOLLI, Lislaine Aparecida. The use of an analytic flowchart to organize healthcare in the Brazilian Family Health Program. **Cadernos de saúde pública**, v. 21, n. 4, p. 1036-1044, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica Manual de Estrutura Física das Unidades Básicas de Saúde. Saúde da família. **Série A. normas e Manuais Técnicos**. Brasília: Ministério da Saúde, 2008. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_estrutura_ubs.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2017.

CORDEIRO, Antônia Lucas Oliveira; FORTES, Renata Costas. Relato de experiência a partir de observação da ambiência e fluxo de uma unidade básicas de saúde do Distrito Federal. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 11, p. 104399-104412, 11 nov. 2021. DOI 10.34117/bjdv7n11-184. Disponível em: <<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/39387/pdf>>

BOTELHO, Joyce Lemos de Souza *et al.* Unidade básica de saúde infraestrutura e equipamentos para o trabalho. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 6, p. 64100-64110, 29 jun. 2021. DOI 10.34117/bjdv7n6-677. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/32068/pdf>. Acesso em: 10 jun. 2023.