

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN  
ESCOLA DE SAÚDE - ESUFRN  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA – SEDIS  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DE PRECEPTORIA EM SAÚDE**

**SOLUÇÕES PARA OTIMIZAÇÃO DO ACESSO A CONSULTAS, EXAMES COMPLEMENTARES E TRATAMENTOS PELOS USUÁRIOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PRESIDENTE DUTRA NA CIDADE DE SÃO LUÍS (MA) E CONSEQUENTES MELHORIAS NA QUALIDADE DOS PROGRAMAS DE PRECEPTORIA.**

**VIVIANE CHAVES DE CARVALHO ROCHA**

**SÃO LUÍS/MA**

**2020**

**VIVIANE CHAVES DE CARVALHO ROCHA**

**SOLUÇÕES PARA OTIMIZAÇÃO DO ACESSO A CONSULTAS, EXAMES COMPLEMENTARES E TRATAMENTOS PELOS USUÁRIOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PRESIDENTE DUTRA NA CIDADE DE SÃO LUÍS (MA) E CONSEQUENTES MELHORIAS NA QUALIDADE DOS PROGRAMAS DE PRECEPTORIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização de Preceptoría em Saúde, como requisito final para obtenção do Título de Especialista em Preceptoría em Saúde.

Orientador: Prof. José Felipe Costa da Silva

**SÃO LUÍS/MA**

**2020**

## RESUMO

**Introdução:** Os Hospitais Universitários Federais têm importância nos atendimentos terciários e processo ensino-assistência. **Objetivo:** identificar problemas e estabelecer soluções às dificuldades de acesso dos usuários às consultas, exames e tratamentos e potenciais prejuízos à Preceptoria, e capacitar equipes de enfermagem, laboratório e propor fluxograma para melhor resolutividade das UBS. **Metodologia:** Será realizado no HUUFMA através de questionários semestrais para identificar e resolver problemas relacionados com atendimento e preceptoria. **Considerações finais:** O trabalho trará melhorias na qualidade da preceptoria, facilitando medidas para a resolutividade, melhorar satisfação dos usuários, profissionais de saúde envolvidos, alunos e residentes.

Palavras-chave: Hospitais Universitários Federais. Sistema Único de Saúde. Preceptoria em Saúde.

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, os Hospitais Universitários Federais (HUFs) têm como finalidades exercer o ensino, a pesquisa e a extensão, através da assistência à saúde, bem como a utilização de ferramentas para o ensino de habilidades de comunicação e humanização. São responsáveis por grande parte das pesquisas clínicas na área biomédica e pela formação de um expressivo número de profissionais de saúde, em nível de graduação e pós-graduação. (SODRÉ, 2013)

Os hospitais universitários tornaram-se ao longo de décadas locais de confluência do eixo binário aprendizagem-assistência, e como consequência houve crescente e notória qualidades no processo de ensino e assistência, entretanto, por pertencerem ao Sistema Único de Saúde (SUS) e fazerem parte da complexa engrenagem do atendimento universal e gratuito, problemas tornaram-se potencialmente indissociáveis da demanda e oferta, entretanto, questões politico-administrativas, como subfinanciamento do SUS ao longo das várias décadas tornaram-se com que estes problemas fossem mais evidentes. Importante ressaltar que os HUFs estão localizados, em sua maioria, em cidades de médio e grande portes, o que favorece ao extrapolamento da capacidade destes centros de absorver de forma eficaz e resolutiva todas as demandas acerca de consultas, exames complementares e tratamentos clínico-cirúrgicos destas cidades e das regiões circunvizinhas, com potencial de gerar insatisfação dos profissionais de saúde e

usuários, além do comprometimento, também, na qualidade das atividades de ensino e preceptoria aos quais estão essencialmente ligados (ROSSIT, BATISTA, 2013).

O fluxo racional do SUS para atendimentos de seus usuários deveria inicializar pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), onde haveria os atendimentos de baixa complexidade, seguindo às unidades/hospitais de média complexidade e os HUFs, estes representando, juntamente com outros hospitais, unidades de alta complexidade, não obstante, este fluxo é inadequado, o que gera transtorno, superlotação e insatisfação por parte dos usuários, bem como dos profissionais de saúde (PEREIRA, 2002).

Esta inadequação do fluxo de atendimento, pode contribuir, inclusive, com prejuízos à atividade de preceptoria no binômio ensino-aprendizagem, o que foi melhorado sobremaneira, com a inserção do processo de regulação de leitos e atendimentos, entretanto, há necessidade urgente de racionalização para atendimentos clínico-cirúrgicos, e, conseqüentemente de acessos aos exames complementares e tratamentos. Esta dificuldade de acesso geraria uma reação em cadeia de atrasos na elucidação diagnóstica, bem como na resolutividade do atendimento ao usuário, e secundariamente, repercutiria na atividade de ensino-aprendizagem. O atraso no atendimento/exames e esta não resolutividade geram reclamações frequentes no serviço de ouvidoria destas instituições, entretanto em uma visão ampla e generalista, são problemas intrínsecos de toda a rede imbricada do Sistema Único de Saúde do Brasil (PEREIRA, 2002).

Donabedian (1973) empregou o substantivo acessibilidade enquanto uma qualidade do acesso; é um dos aspectos da oferta do serviço relativos à capacidade de produzir tais serviços e de responder às necessidades de saúde de uma determinada população. Não sendo algo adicional à mera entrada no serviço, presença ou disponibilidade do recurso, e pode ser dividido em duas dimensões que se relacionam: as sócio-organizacionais que dizem respeito a características inerentes do serviço de saúde, são características que ou afastam ou aproximam o paciente de obter a atenção, como: tempo de espera para marcação de consulta e para o atendimento, facilidade de exames e aquisição de medicamentos; e as geográficas relacionada com a distância da casa até a unidade de saúde, valor pago pela locomoção, tempo gasto entre outros (TELES, 2016).

O acesso aos serviços de saúde tem sido alocado como um dos principais problemas da assistência à saúde. Assim, é importante a existência de uma gestão

participativa que tenha a finalidade de minorar a ocorrência de eventos que influenciem negativamente no acesso e na acessibilidade e que possa contribuir efetivamente para a garantia do direito à saúde.

O funcionamento dos laboratórios clínicos e o acesso a tratamentos devem estar inseridos no planejamento das ações e serviços de saúde, baseando-se nos princípios e diretrizes do SUS, ademais sua organização deve ser coerente e articulada com os demais serviços do SUS e orientada de acordo com as diretrizes de regionalização, hierarquização e descentralização, reconhecendo a importância do exame laboratorial para a resolutividade da atenção à saúde desde as ações na promoção da saúde, como também ambulatórios especializados e hospitais de vários níveis de complexidade.

No cenário de prática hospitalar, o preceptor deve desenvolver atividades práticas em ambientes diversos, tais como: unidades de internação, diferentes clínicas, atividades ambulatoriais e atividades em educação em saúde com os usuários. Para a devida execução destas diversas atividades haverá a mobilização da interdisciplinaridade e multidisciplinaridade, bem como tecnologias diversas. Neste último item destaca-se a facilitação, aperfeiçoamento e desenvolvimento de técnicas para melhor acesso e execução a exames e tratamentos mais complexos (MEDICINANET, 2020).

A relevância deste projeto é justificada como uma oportunidade de entendimento e categorização no processo da assistência prestada e resolutividade dos Hospitais Universitários, bem como melhoria na atividade de preceptoria.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar os potenciais problemas e estabelecer possíveis soluções às dificuldades de acesso dos usuários do Hospital Universitário Presidente Dutra às consultas, exames e tratamentos e com potenciais prejuízos ao Programa de Preceptoria em Saúde.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Capacitar a equipe de triagem multidisciplinar a reconhecer e priorizar casos de alta complexidade;
- ✓ Ampliar e capacitar o setor de laboratórios para realização de exames complementares;
- ✓ Otimizar e agilizar o acesso a tratamentos;
- ✓ Propor, juntamente ao poder público (secretarias estadual e municipal e conselhos municipais de saúde), melhorias no fluxograma e resolutividade dos atendimentos das UBS;
- ✓ Desburocratizar o processo de atualização continuada dos preceptores.

## 3 METODOLOGIA

### 3.1 TIPO DE ESTUDO

Este estudo será um projeto de intervenção, tipo Plano de Preceptoría.

### 3.2 LOCAL DO ESTUDO/PÚBLICO-ALVO/EQUIPE EXECUTORA

Será desenvolvido no Hospital Universitário Presidente Dutra (Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão – UFMA: [composto por 524 leitos divididos em 02 unidades: Unidade Presidente Dutra (composta por 05 pavimentos) e Hospital Materno-infantil (composta por 07 pavimentos), localizado na cidade de São Luís (MA)].

O público-alvo será os usuários do Serviço de Endocrinologia e Metabologia do hospital universitário. Os atores envolvidos serão as equipes de Enfermagem e dos laboratórios, Unidades Básicas de Saúde, médicos e outros profissionais de saúde envolvidos na assistência e/ou preceptoría e a equipe executora constará do autor deste projeto, dos alunos da graduação de Medicina e Enfermagem, bem como integrantes dos programas de Residência Médica e Multiprofissional, através da Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Universitário.

### 3.3 ELEMENTOS DE PRECEPTORIA

Os elementos do Plano de Preceptoría terão como objetivos a manutenção e otimização da qualidade dos serviços de atendimento e de educação desenvolvidos

pelos profissionais de Enfermagem, planejamento para tornar a triagem no hospital mais eficiente disponibilizando protocolos de inclusão para pacientes nos respectivos setores dos hospitais, disponibilizar de uma equipe multidisciplinar atuante de acordo com as demandas dos setores; ampliação dos serviços de laboratório objetivando melhoria na capacidade técnica, bem como agilização nos resultados e menor tempo entre o estabelecimento do diagnóstico e início do tratamento proposto, e assim, facilitando o binômio ensino-aprendizagem, reduzindo tempo de atendimento e de internação dos usuários do setor/hospital; maior resolutividade das Unidades Básicas de Saúde o que resultaria em menor número de encaminhamentos desnecessários para um serviço terciário, otimizando, assim, o acompanhamento dos pacientes com indicação de permanência no setor, melhorando a resolutividade da preceptoria. Desta forma será criado um Grupo de Trabalho para debate e construção do projeto e que será apresentado à Gerência de Ensino e Pesquisa.

#### 3.4 FRAGILIDADES E OPORTUNIDADES

Um outro item que merece destaque é a desburocratização no processo de atualização dos profissionais envolvidos nas atividades de preceptoria como, por exemplo, liberação para congressos, além de estudar a possibilidade de redução da carga horária em assistência dos atores envolvidos nas atividades de preceptoria, pois há uma demanda importante na sobreposição do desenvolvimento de atividades de preceptoria, sendo muitas vezes desenvolvidas com sobreposição de carga horária. Todas estas melhorias referentes aos itens supracitados levariam à otimização do atendimento, a maior resolutividade dos serviços prestados, bem como maior satisfação dos usuários do setor e do hospital, além de otimizar a qualidade no processo de preceptoria e ensino, transformando esta atividade ainda mais prazerosa para os profissionais envolvidos.

#### 3.5 PROCESSOS DE AVALIAÇÃO

O intuito deste Plano de Preceptoria é utilizar de instrumentos e estratégias para avaliação constante e efetiva que serão executados por meio de questionários semestrais entregues diretamente aos usuários e profissionais envolvidos, avaliação através de números e gráficos demonstrando o grau de satisfação dos usuários com os serviços no setor, laboratório, bem como distribuição destes questionários aos

profissionais envolvidos na assistência-preceptorial, alunos e residentes; avaliação do tempo de resolutividade entre consulta e diagnóstico dos usuários, além do tempo e resolutividade da internação; agilização na solução dos problemas de atrasos nos exames de laboratório, além de auxiliar nos processos de confecção para efetividade dos encaminhamentos oriundos das UBS, facilitando sobremaneira o processo de atendimento terceirizado ao qual os Hospitais Universitários Federais têm a sua excelência. Os questionários serão distribuídos pelos alunos dos cursos de graduação de Medicina e Enfermagem. Estas avaliações semestrais deverão ser apresentadas em reunião para membros representantes dos setores envolvidos e membros da administração para que oportunamente desenvolvam as estratégias baseadas nas análises estatísticas dos questionários e promovam, desta forma adequação com melhorias na qualidade dos serviços prestados e do grau de satisfação dos atores envolvidos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O êxito com a implantação deste Plano de Preceptorial e com a sua análise semestral explicitará os problemas relacionados aos atores envolvidos (enfermagem, laboratório, Unidades Básicas de Saúde e profissionais de saúde), e sua intrínseca relação na qualidade da preceptorial, facilitando todo o processo para o estabelecimento de medidas para resolutividade, além de secundariamente melhorar a satisfação dos usuários, profissionais de saúde envolvidos, alunos e residentes, e portanto, contribuirá, sobremaneira para melhorias do SUS nesta cidade.



## REFERÊNCIAS

SODRÉ, F., LITTIKE D.; DRAGO, L. M. B; PERIM, M. C. M. **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares: um novo modelo de gestão?** Serv. Soc. Soc. no.114. São Paulo Apr./June 2013, 365-380p.

ROSSIT, R. A. S.; BATISTA, S. H.; BATISTA, N. A. **Formação interprofissional em saúde: percepção de egressos de cursos de graduação da UNIFESP-Baixada Santista.** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS, 9. Lindóia, 2013. Anais... Lindóia, 2013. Águas de Lindóia: ABRAPEC; 2013. p. 1-7. SANTOS, A. O planejamento estratégico em organizações.

Estratégias para Gerenciar o Fluxo de Pacientes e Prevenir a Superlotação. Disponível em < [http://www.medicinanet.com.br/conteudos/qualidade-e-seguranca/5329/estrategias\\_para\\_gerenciar\\_o\\_fluxo\\_de\\_pacientes\\_e\\_prevenir\\_a\\_superlotacao.htm](http://www.medicinanet.com.br/conteudos/qualidade-e-seguranca/5329/estrategias_para_gerenciar_o_fluxo_de_pacientes_e_prevenir_a_superlotacao.htm)> Acesso em 16 de julho de 2020.

PEREIRA, L. H. Sociologias, Porto Alegre, ano 4, n °7. Jan/jun 2020, p. 82-121.  
TELES, M. F. **Avaliação do acesso aos exames laboratoriais para pacientes atendidos nas Unidades de Saúde da Família de Vitória da Conquista, BA. 2016. 69p. Dissertação de Mestrado em Saúde Pública, Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca -Fundação Oswaldo Cruz, Vitória da Conquista (BA).**