



Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Secretaria de Educação à Distância – SEDIS
Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde - LAIS
Programa de Educação Permanente em Saúde da Família – PEPSUS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DA FAMÍLIA

**MODIFICAÇÕES NO ACOLHIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA E NA
PROGRAMAÇÃO DA CAMPANHA DO NOVEMBRO AZUL NA UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE DE MARINHEIROS, NO MUNICÍPIO DE ITAPIPOCA**

GABRIEL PINHEIRO

NATAL/RN
2021

MODIFICAÇÕES NO ACOLHIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA E NA
PROGRAMAÇÃO DA CAMPANHA DO NOVEMBRO AZUL NA UNIDADE BÁSICA DE
SAÚDE DE MARINHEIROS, NO MUNICÍPIO DE ITAPIOCA

GABRIEL PINHEIRO

Trabalho de Conclusão apresentado ao
Programa de Educação Permanente em
Saúde da Família, como requisito parcial
para obtenção do título de Especialista
em Saúde da Família.

Orientador: ANA EDIMILDA
AMADOR

NATAL/RN
2021

Gostaria de agradecer a Deus por ter iluminado todos os meus dias e ter me fornecido saúde e sabedoria para realizar todo esse trabalho. Minha mãe Maria Erinete Pinheiro também foi essencial ao me apoiar e me ajudar a concluir a faculdade de Medicina, além de me fornecer todo suporte, enquanto estou trabalhando em outra cidade. Agradeço também a minha namorada Nayara Torres, por ter feito companhia a mim e me ajudado com a parte ortográfica do trabalho. Também sou grato a toda a equipe da UBS Marinheiros, principalmente a enfermeira Benedita e a técnica de enfermagem Meire, que propiciaram dias mais divertidos de trabalho. Expresso também meus agradecimentos à supervisora do programa Mais Médicos Rafaela Yasmine de Sousa Ferreira, a qual me deu diversas dicas e tirou várias dúvidas ao longo dos meus anos trabalhando em Itapipoca.

RESUMO

As unidades básicas de saúde do Brasil enfrentam diversos problemas. Dentre eles, o acolhimento à demanda espontânea e os problemas na campanha Novembro Azul. Este trabalho tem como objetivo a realização de microintervenções que resultem em um melhor atendimento à demanda espontânea, fazendo com que os clientes consigam consultas de uma forma mais rápida. Além disso, objetiva-se uma reestruturação do Novembro Azul, para que haja uma maior abrangência aos temas que afetam a saúde do homem. A metodologia usada foi a redução dos atendimentos agendados em aumento das vagas destinadas à demanda espontânea. Ademais, a campanha do Novembro Azul propiciou algumas atividades mais dinâmicas que visam a maior interação dos homens com temas como: violência, estilo de vida saudável e câncer. Como resultado da primeira intervenção, observou-se o aumento do número de atendimentos a curto prazo, mas com perspectiva de redução a longo prazo. A segunda intervenção foi marcada por uma maior adesão dos usuários à campanha. Apesar das dificuldades enfrentadas, a população foi beneficiada com a melhoria no seu atendimento e a equipe mostrou-se motivada à realização de novas mudanças.

SUMÁRIO

Resumo -----	Página 4
Introdução -----	Página 6
Microintervenção 1 -----	Página 7
Microintervenção 2 -----	Página 10
Considerações finais -----	Página 13
Referências -----	Página 14

1. INTRODUÇÃO

O município de Itapipoca encontra-se localizado na região do litoral oeste do Ceará e está localizado a cerca de 135 quilômetros da capital Fortaleza. É conhecido como a terra dos 3 climas, pois, devido sua grande área geográfica, abrange os climas referentes à praia, ao sertão e à serra. O distrito de Marinheiros encontra-se próximo à região litorânea, a uma distância de 7 quilômetros da famosa praia da Baleia.

A Unidade Básica de Saúde (UBS) é responsável pela assistência de 8 territórios. São eles: Lagoa Grande, Córrego Novo, Barra do Córrego, Marinheiros, Lagoa do Mato, Humaitá, Buriti e Sítio São José. Cerca de 3000 pessoas são assistidas, mas este número é subestimado, pois a área do Sítio São José não tem agente comunitário de saúde (ACS), portanto muitas pessoas dessa área não têm cadastro. A equipe é composta por sete ACS, um médico, uma enfermeira, uma técnica de enfermagem, um dentista, um gerente de núcleo, três auxiliares de limpeza e dois recepcionistas.

A UBS Marinheiros enfrenta alguns obstáculos que prejudicam a assistência à população. Há muito tempo apresentava problemas quanto à organização da agenda de atendimentos. A grande demanda espontânea e o alto número de pacientes agendados deixavam os atendimentos mais curtos, fazendo com que os profissionais trabalhassem sob pressão, facilitando a ocorrência de erros. Portanto, foi arquitetada uma mudança na formação da agenda do médico e da enfermeira da unidade a fim de melhor atender as necessidades dos clientes e dos funcionários.

Outra mudança implementada na unidade foi a melhoria da campanha Novembro Azul, a qual era muito focada apenas na abordagem do câncer de próstata. No novo modelo da campanha, procurou-se abordar diversos aspectos que reduzem a qualidade da saúde do homem. Temas como, violência, câncer de pele e doenças cardiovasculares foram abordados a fim de trazer mais informação aos homens e aproximá-los da UBS.

Todas as microintervenções tiveram como principal objetivo a melhoria da atenção à população local. A primeira visou a redução no tempo de espera por consultas ao longo do mês, de forma que as pessoas passaram a ser atendidas mais prontamente. A segunda visou trazer mais informações para população masculina a respeito do cuidado com a saúde.

Nos tópicos seguintes, estão elencadas as medidas adotadas para cada microintervenção, os métodos e materiais utilizados, a opinião da equipe, bem como as vantagens, as falhas e as perspectivas futuras.

2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO 1

O acolhimento à demanda espontânea e programada nas Unidades Básicas de Saúde tem sido alvo de vários debates na Saúde Pública, visto que a realidade de muitos postos de saúde é semelhante. Observa-se uma superlotação, grandes filas de espera e insatisfação por parte dos usuários, em consequência à dificuldade de obtenção de atendimento.

A grande demanda espontânea tem sido um dos maiores desafios enfrentados pelos profissionais da UBS Marinheiros, no município de Itapipoca. O grande número de atendimentos, aliado ao fato da equipe muitas vezes chegar tarde ao local de trabalho, devido ao longo deslocamento (50km), faz com que haja grande dificuldade de conciliar os atendimentos agendados há semanas com a demanda espontânea. Por isso, a equipe teve que pensar em alternativas para lidar com este problema que afetava tanto os que lá trabalhavam, quanto os clientes. Estes, muitas vezes saíam insatisfeitos com os atendimentos que tinham que ocorrer de forma mais rápida para que todos conseguissem ser assistidos. Por sua vez, os profissionais de saúde trabalhavam sob pressão para conseguir terminar os atendimentos a tempo de conseguirem horário de almoço ou mesmo sair da unidade no horário correto de voltar para secretaria de saúde do município.

Em vista de todos esses fatores, fez-se necessário uma reorganização da agenda das marcações de consultas, assim como uma melhor preparação dos profissionais que trabalhavam no posto para reconhecer casos que podem ser agendados para uma data posterior. Essa intervenção tem como objetivo melhorar o cuidado à saúde dos moradores do distrito de Marinheiros, fazendo com que suas necessidades sejam atendidas de uma maneira mais rápida e eficiente.

Em Marinheiros, são registradas aproximadamente 3000 pessoas. Este território é composto por 8 micro áreas, sendo 7 delas cobertas por um agente comunitário de saúde (ACS) - exceto por uma área que permanece sem este profissional. Por isso, o número de registros citado anteriormente é subestimado. A UBS tem 01 Equipe de Saúde da Família (ESF), que é formada por um médico, uma enfermeira, uma técnica de enfermagem, um dentista e um auxiliar em saúde bucal. Diante dessas informações, percebia-se que havia muitas pessoas para serem assistidas por um número pequeno de profissionais. O turno da manhã tendia a ser o mais conturbado, pois é costumeiramente o horário que o posto é mais procurado. A quantidade de atendimentos era cerca de 8 pacientes agendados para o médico e um número de demanda espontânea grande reprimida, devido a pandemia de COVID19 que passam pela triagem da enfermeira. Com um tempo de atendimento reduzido, devido ao grande tempo gasto com deslocamento, algumas vezes, havia 20 pacientes para serem atendidos em 3h. Isso fazia com que o profissional trabalhasse sob pressão, reduzindo o tempo de cada consulta e, conseqüentemente, facilitando a ocorrência de erros devido à falta de uma escuta qualificada.

Em vista de todos os problemas mencionados anteriormente, uma nova estruturação da agenda foi proposta baseada no texto da Unidade 4 do módulo “Acolhimento à demanda espontânea e à demanda programada”. O modelo de acesso avançado passou a ser utilizado a partir de outubro de 2020. Desta forma, o número de pacientes agendados foi reduzido de 8 para 4, de forma que a demanda espontânea pudesse ser melhor atendida. A prioridade dos agendamentos passou a ser o atendimento de programas (Hipertensos e diabéticos, puericultura e pré-natal). Na demanda espontânea, os pacientes eram atendidos em ordem da gravidade de cada caso. Quando havia muitos pacientes para serem examinados, procurava-se agendar para o turno seguinte os que não estavam em estado grave. Esta avaliação de gravidade foi feita pela enfermeira ou técnica de enfermagem, após demonstração do protocolo de Manchester para ambas.

Como resultado desta ação, observou-se um considerável aumento na demanda espontânea. Havia muitas pessoas que queriam mostrar exames e não tiveram oportunidade, devido às restrições do lockdown decorrente da pandemia de COVID19. A equipe passou a ter mais trabalho diário, pois o número de atendimentos passou a ser maior. Entretanto, os usuários da UBS relataram melhoria na atenção aos cuidados com a saúde da população local, pois houve maior facilidade de conseguir consultas. Por exemplo, pessoas que aguardavam um mês até que a agenda do mês seguinte fosse aberta, passaram a conseguir suas consultas no mesmo dia ou, no mais tardar, no dia seguinte.

Além disso, outro problema surgiu após a implementação do novo tipo de acolhimento. A equipe está atualmente apresentando dificuldade de manter sob vigilância todos os pacientes de programa, visto que as vagas para as marcações foram reduzidas. A UBS não dispõe de computador ou prontuário eletrônico que permitam avisar quando um usuário estiver afastado das atividades do posto de saúde por muito tempo.

Apesar do aumento do número de atendimentos no momento da implementação da mudança, as perspectivas futuras são de uma adequação das necessidades da população à rotina da UBS e de redução dos atendimentos paulatina à medida que a demanda reprimida vá sendo atendida por completo, de acordo com relatos de profissionais que implementaram este novo modelo em outras UBS do país. A chegada de um sistema informatizado à unidade, prometido pela Secretaria de Saúde do município, também facilitará o acompanhamento das pessoas que devem estar em acompanhamento contínuo de saúde. Além disso, quando a unidade tiver disponibilidade de computadores e Internet, será mais fácil criar canais de comunicação da população com a UBS, de forma que dúvidas possam ser sanadas remotamente, assim evitando que alguns usuários tenham que se deslocar para consultas desnecessárias. Desta forma, haverá redução da demanda e a população estará melhor assistida.

Por fim, pode-se concluir que o novo modelo de acolhimento e atendimento à demanda

espontânea, aliado à chegada de um sistema informatizado com prontuário eletrônico e e-mail, são medidas que trouxeram um desafio para os profissionais, pois estão com um número de atendimentos maior que antes. Entretanto, trazem benefícios a curto e longo prazo para a população, que tem suas necessidades atendidas mais rapidamente.

3. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO 2

Todo ano, o Ministério da Saúde, no mês de novembro, promove campanhas nas quais a saúde do homem é o foco principal. O planejamento da atividade de cada Unidade Básica de Saúde(UBS) fica a cargo da Equipe de Saúde da Família (ESF) atuante. Esse tema é de suma importância por diversos motivos. Primeiramente, segundo dados do IBGE de 2020, os homens morrem em média 7 anos mais cedo que as mulheres. Além disso, as principais causas de mortalidade masculina podem ser evitadas se a população tiver acesso ao conhecimento e ao autocuidado. Entretanto, em muitos locais há apenas o enfoque na questão do câncer de próstata. Por isso, no ano de 2020, a ESF de Marinheiros tentou fazer uma campanha na qual diversos temas fossem abordados, e não apenas a neoplasia prostática.

Segundo o DATASUS de 2019, as três principais causas de morte na população masculina são, em ordem decrescente: Doenças do aparelho circulatório, Neoplasias e Causas externas. Dentre as neoplasias, o câncer de pele é o que tem a maior incidência entre os homens (INCA, 2017). Além disso, o câncer de próstata vai ficando mais comum, à medida que o homem vai envelhecendo, de forma que não há muitas medidas que possam ser feitas para evitar o início de tal patologia. Portanto, não se justificava dar tanta ênfase ao assunto câncer de próstata visto que alguns dos fatores supracitados afetam mais negativamente os homens e podem ser causas evitáveis de morbimortalidade. Além disso, em Marinheiros, muitos faltavam às campanhas com receio do exame de toque, devido ao grande enfoque dado ao tema.

Em vista da baixa adesão dos usuários às campanhas de Novembro Azul anteriores, a ESF de Marinheiros resolveu ampliar os temas a serem abordados, bem como as atividades realizadas nesta ação. Além disso, novas ideias foram pensadas para que, nos próximos anos, a campanha seja mantida e aprimorada. Portanto, o principal objetivo desta microintervenção era reestruturar o Novembro Azul a fim de trazer melhorias na promoção à saúde do homem como um todo.

No início de novembro, uma reunião foi agendada com toda a equipe da UBS para que houvesse o planejamento da atividade. Os Agentes Comunitários de Saúde foram o fator determinante na divulgação. Eles foram orientados a falar sobre a campanha durante as visitas domiciliares, a fim de recrutar homens e famílias que tivessem interesse na promoção do autocuidado. A diferença dos anos anteriores é que o enfoque não seria apenas o câncer de próstata, como nos anos anteriores, mas sim a saúde do homem no geral.

Ao médico e à enfermeira, foi delegada a tarefa de realizar palestras sobre os temas que mais impactam a população masculina atualmente. Os assuntos abordados foram: alimentação saudável e prática de atividades físicas como forma de prevenção primária de problemas cardiovasculares; câncer de pele e formas de evitá-lo, visto que é a neoplasia que tem a maior incidência na população masculina; câncer de próstata (fatores de risco, sintomas associados e

rastreio); e, por último, uma breve explicação sobre violência e regras básicas de trânsito. Ao final das palestras, as pessoas ali presentes poderiam passar por consulta médica e de enfermagem para tirar dúvidas remanescentes e fazer exames diversos, como por exemplo o toque retal. Apesar de não ser o foco da campanha, a todos os homens ali presentes foram oferecidos testes rápidos para HIV, sífilis, hepatite B e Hepatite C, pois a equipe de saúde conhece o caso de um paciente portador de retrovírus que se recusa a fazer adequadamente o tratamento contra o HIV e mantém relação sexual com vários homens da vila.

Como resultado da mudança do foco do Novembro Azul, a quantidade de pessoas que compareceu à unidade aumentou bastante em relação ao ano anterior, pois havia baixa adesão da população às campanhas. Especula-se que esse baixo engajamento seria ocasionado pelo grande enfoque na questão do câncer de próstata, visto que a zona rural ainda sofre bastante com o machismo e a desinformação. Assim, os homens deixavam de comparecer com receio do exame de toque retal no rastreio do câncer de próstata. Em 2019 houve um total de 35 atendimentos na campanha. Já em 2020, após a mudança do foco do Novembro Azul, foram atendidas 55 pessoas. Entretanto, estima-se que o número de ouvintes das palestras foi superior aos atendimentos, pois alguns homens trouxeram suas famílias para a UBS. Durante a palestra, houve tempo para tirar dúvidas de forma coletiva, no qual os homens se mostraram bem participativos e empolgados com os temas.

Para dar continuidade às atividades nos anos posteriores, algumas ideias foram mencionadas durante a reunião de planejamento do Novembro Azul. Aventou-se a hipótese de levar à UBS, no dia da campanha, profissionais, como: um nutricionista, para orientações mais especializadas a respeito de uma alimentação saudável; um educador físico, para dar dicas de exercícios adequados para cada faixa etária e que respeitem as limitações de cada indivíduo; um profissional do departamento de trânsito, para dar orientações sobre condução segura de veículos. Além disso, surgiu a proposta de solicitar um lanche, à Secretaria de Saúde, condizente com as dicas do nutricionista para servir à população após as palestras. Essa ideia se fez pertinente pois os lanches fornecidos em anos anteriores eram à base de salgadinhos fritos e refrigerantes. Por fim, a equipe planeja organizar um horário do dia da campanha para fazer uma roda de conversa entre os homens, para que eles possam debater um pouco sobre o que tem mais afetado a saúde deles atualmente; dessa forma, o vínculo da UBS com a comunidade tende a ficar mais estreito e, assim, a ESF pode traçar um plano individualizado para cuidar da população baseado em suas necessidades.

Como resultado final, um maior número de pessoas se beneficiou das informações oferecidas no posto durante a campanha. A equipe ficou bem satisfeita com o resultado. Entretanto, como o número de atendimentos aumentou, a campanha demorou muito, o que fez algumas pessoas desistirem de ser atendidas. Nos próximos anos, cogita-se reservar alguns turnos do expediente para atender, de forma agendada, a demanda da campanha Novembro

Azul. Dessa forma, a população será melhor atendida e tenderá a ficar cada vez mais satisfeita com o serviço prestado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As duas ações tiveram impacto positivo na comunidade. A equipe recebeu feedback positivo da população por meio de comentários esporádicos com os profissionais. Entretanto, não foi feita uma pesquisa formal de tal maneira que pudesse ser quantificada a satisfação com as medidas adotadas. Em futuras intervenções, avaliações usando figuras podem ser mais adequadas, devido ao alto grau de analfabetismo presente na população.

A primeira microintervenção, ao reduzir a quantidade de agendamentos, propiciou um atendimento mais rápido para os que estavam aguardando há muito tempo uma consulta. Logo após o início da mudança, houve aumento do número de atendimentos, mas a tendência é que os mesmos se reduzam a longo prazo.

Poderia haver uma redução significativa no número de atendimentos, caso houvesse uma melhoria na informatização do posto. Pela falta de computadores e telefones na unidade, a comunicação do posto com a comunidade fica prejudicada, propiciando idas desnecessárias ao posto. Este problema mostrou-se ainda mais evidente na vigência da pandemia de coronavírus, visto que houve dificuldade em realizar atendimento remoto, sendo na maioria das vezes necessário atendimento presencial.

A segunda microintervenção visou a uma melhoria na campanha do Novembro Azul, com uma maior abrangência do tema: Saúde Masculina. Alguns obstáculos, como o longo tempo de execução de todas as atividades, fizeram com que a equipe cogitasse, para os próximos anos, dividir as atividades em dois dias, ao invés de um.

Outro ponto importante a ser citado é a disponibilidade dos profissionais mencionados anteriormente (nutricionista, educador físico e representante do serviço de trânsito) para comparecer às próximas campanhas. A Secretaria de Saúde do município nem sempre dispõe de tais profissionais e o deslocamento dos mesmos por 50km é um fator que pode vir a ser uma dificuldade.

Por fim, a equipe mostrou-se bastante satisfeita com o resultado das duas medidas tomadas e se mostrou empolgada para implementar novas mudanças que venham a melhorar a qualidade do atendimento da UBS.

6. REFERÊNCIAS

<https://www.youtube.com/watch?v=lOCHKbyU1T0> acessado em 13/04/2021

<https://www.youtube.com/watch?v=plrlErXPu5k> acessado em 13/04/2021

<http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?sim/cnv/obt10uf.def> acessado em 13/04/2021

<https://www.inca.gov.br/tipos-de-cancer/cancer-de-prostata> acessado em 13/04/2021