



DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE MELHORIA DO ATENDIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE USUÁRIOS EM UMA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)

SIQUEIRA, Lynda Aparecida – lynda2708@gmail.com¹

CONDE, Andressa Massardi²

OLIVEIRA, Ana Cláudia Vicente de³

RAMA, Dara Lopes⁴

SOARES, Joyce Paula⁵

TOLEDO, Gilson Soares⁶

Introdução:

Este projeto de extensão é resultado do empenho de estudantes universitários em melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos por uma Estratégia de Saúde da Família (ESF). Utilizando o conceito inovador do mapa de calor, busca-se otimizar a distribuição de usuários, reduzir filas e elevar a satisfação dos pacientes. A relevância da extensão universitária como ponte entre a academia e a sociedade é enfatizada, alinhando-se às premissas de Sousa (2000) e Botomé (2001).

Objetivo:

O principal objetivo deste projeto é aprimorar o atendimento e a distribuição de usuários em uma ESF específica por meio da implementação de um sistema de distribuição de horários baseado em um mapa de calor. Busca-se embasar decisões, aumentar a satisfação do paciente, melhorar a qualidade dos serviços prestados, reduzir os tempos de espera e promover a eficiência e equidade no acesso à saúde.

Descrição da experiência:

Iniciamos o projeto com uma pesquisa junto aos funcionários da Unidade Básica de Saúde (UBS) para identificar os horários de pico dos atendimentos. Utilizamos métodos como observação não participativa, entrevistas individuais e análise do Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) para coletar dados abrangentes sobre o número de pacientes e os horários frequentados. Com base nessas informações, elaboramos uma proposta de mapa

¹ Acadêmico do 9º período do Curso Escola de Enfermagem/UNIFAGOC.

² Acadêmico do 9º período do Curso Escola de Enfermagem/UNIFAGOC.

³ Acadêmico do 9º período do Curso Escola de Enfermagem/UNIFAGOC.

⁴ Acadêmico do 9º período do Curso Escola de Enfermagem/UNIFAGOC.

⁵ Acadêmico do 9º período do Curso Escola de Enfermagem/UNIFAGOC.

⁶ Docente do Curso Escola de Enfermagem/UNIFAGOC.



de calor que foi apresentada às autoridades responsáveis pela UBS, incluindo o prefeito da cidade e a enfermeira responsável pela unidade de saúde. Após a aprovação do projeto, procedemos com a implementação do sistema.

Durante a implementação, enfrentamos desafios como a resistência inicial por parte dos profissionais de saúde, que estavam acostumados com os horários estabelecidos anteriormente. No entanto, com o apoio da equipe do projeto e a conscientização sobre os benefícios do mapa de calor, conseguimos superar essa resistência e obter a colaboração de todos os envolvidos. Além disso, coletamos feedbacks dos funcionários e pacientes sobre a eficácia do sistema, realizando entrevistas individuais e visitas domiciliares para garantir uma avaliação abrangente.

Resultados:

Os resultados obtidos demonstraram a eficácia do mapa de calor na redução do tempo de espera e na otimização do fluxo de pacientes na UBS. Houve uma diminuição significativa nas filas e uma melhoria geral na qualidade do atendimento, conforme relatado pelos pacientes. Os profissionais de saúde também reconheceram os benefícios do mapa de calor na tomada de decisões sobre horários de atendimento e expressaram satisfação com os resultados alcançados.

Considerações finais:

Este projeto reitera a importância da inovação tecnológica na melhoria dos serviços de saúde e destaca o compromisso da universidade com a comunidade. A implementação bem-sucedida do mapa de calor na UBS demonstrou ser uma estratégia eficaz para aumentar a satisfação dos pacientes e a eficiência no atendimento. A colaboração entre os diferentes atores envolvidos foi fundamental para o sucesso da iniciativa e destaca o potencial das parcerias interdisciplinares na promoção da saúde pública. Como complemento, Gadotti (2017) ressalta a importância da extensão universitária como uma via de mão-dupla na democratização do conhecimento e na geração de produção científica relevante para a realidade social.

Descritores: Estratégia Saúde Familiar; Atendimento Médico; Mapa de Calor; Sistema De Melhoria

Referências:

SOUSA, Ana Luiza Lima, 2000. A História da Extensão Universitária. Campinas, SP: Alínea.

BOTOMÉ, S. P. Sobre a noção de comportamento. FELTES, H. P. de M.; ZILLES, U. (Orgs.) Filosofia -diálogo de horizontes. Caxias do Sul: EDUCS; PortoAlegre: EDIPUCRS, 2001. p. 685-708.

GADOTTI, Moacir. Extensão universitária: para quê. Instituto Paulo Freire, v. 15, p. 1-18, 2017.