

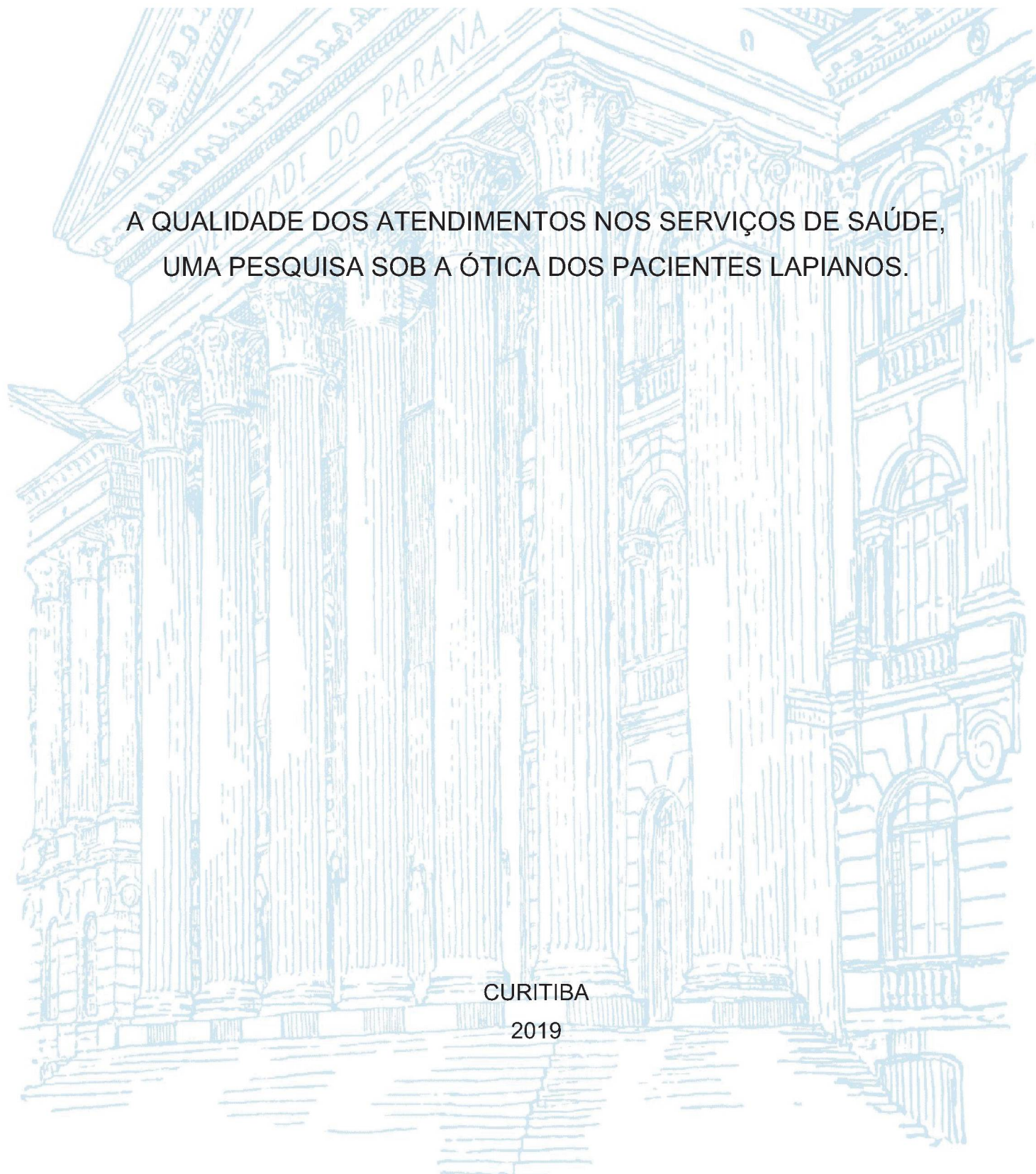
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ALINE MARIA SANTOS DE FARIAS

A QUALIDADE DOS ATENDIMENTOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE,
UMA PESQUISA SOB A ÓTICA DOS PACIENTES LAPIANOS.

CURITIBA

2019



ALINE MARIA SANTOS DE FARIAS

A QUALIDADE DOS ATENDIMENTOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE, UMA
PESQUISA SOB A ÓTICA DOS PACIENTES LAPIANOS.

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista do Curso de Especialização em Gestão de Organizações Públicas, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Cassius Tadeu Scarpin.

CURITIBA

2019

Dedico essas páginas a minha família e especialmente ao meu noivo meu parceiro
de vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me conceder o dom da vida, por guiar e iluminar minha mente e me dar forças para alcançar mais essa realização.

A minha família querida pelo amor e apoio incondicional que sempre me oferece.

Ao meu orientador, por todo o tempo dedicado e o conhecimento transmitido. Agradeço imensamente ao tutor do curso Eduardo Guedes Villar pelo conhecimento e exemplo que nos transmitiu.

“Cada fracasso ensina ao homem algo que ele precisava aprender. ”

(Charles Dickens)

RESUMO

Este estudo buscou analisar a qualidade dos serviços prestados pela Unidade de Pronto Atendimento – UPA e o Posto de Saúde Dr. Eugênio Alves Guimarães ambas as entidades públicas da Cidade de Lapa no Estado do Paraná, pela visão dos usuários desses serviços, com o intuito de identificar algum processo comum dessas instituições que fosse possível elaborar uma proposta de melhoria para esse fluxo. Assim, para o desenvolvimento de trabalho foram levantados alguns conceitos sobre saúde pública, serviços de saúde e qualidade, através de pesquisa bibliográfica e documental, visando oferecer um embasamento para discorrer sobre esse tema. Já em relação a procedimentos metodológicos foi realizada uma pesquisa exploratória, através de uma abordagem qualitativa e quantitativa juntos aos demandantes desses serviços através de um questionário estruturado. Nesse sentido um dos processos a ser melhorado apontando pelos usuários foi o agendamento de exames, chegando assim a elaboração de uma proposta de melhoria, com o objetivo de trazer maior agilidade, rastreabilidade e acima de tudo melhorar a qualidade dos serviços prestados por essas instituições, possibilitando um atendimento eficaz aos usuários buscando elevar os níveis de saúde.

Palavras-chave: Saúde Pública. Qualidade. Usuários.

ABSTRACT

This study sought to analyze the quality of the services provided by the Emergency Care Unit (UPA) and the Dr. Eugênio Alves Guimarães Health Office, both public entities of the City of Lapa in the State of Paraná, for the vision of the users of these services, in order to identify some common process of these institutions that it is possible to elaborate a proposal to improve this flow. Thus, some concepts about public health, health services and quality were raised for the development of the work, through bibliographical and documentary research, in order to provide a basis for discussing this topic. In relation to methodological procedures, an exploratory research was carried out, through a qualitative and quantitative approach, together with the demanders of these services through a structured questionnaire. In that sense, one of the processes to be improved by the users was the process of scheduling exams, thus reaching the elaboration of a proposal for improvement, in order to bring greater agility, traceability and, above all, to improve the quality of the services provided by these institutions, enabling an effective service to users seeking to raise health levels.

Key-words: Public health. Quality. Users.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01– FAIXA ETÁRIA E SEXO	23
FIGURA 02- UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	24
FIGURA 03– PERCEPÇÃO QUANTO A QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	24
FIGURA 04 – PROCESSO DE ATENDIMENTO MAIS DEMORADO.....	25
FIGURA 05 – PROCESSO BUROCRÁTICO E A SER MELHORADO	26
FIGURA 06 – PROCESSO DE MARCAÇÃO DE CONSULTA.....	27

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 – PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	29
QUADRO 02 - RECURSOS	30
QUADRO 03 – RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS	31

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	PROBLEMA DA PESQUISA	14
1.2	OBJETIVOS	14
1.2.1	Objetivo Geral.....	14
1.2.2	Objetivos Específicos	14
1.3	JUSTIFICATIVA.....	14
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1	SAÚDE PÚBLICA.....	16
2.2	SERVIÇO DE SAÚDE	16
2.3	CONCEITO DE QUALIDADE	17
2.3.1	Gestão da qualidade.....	17
2.4	QUALIDADE DE ATENDIMENTO DE SAÚDE.....	18
2.5	UPA	18
2.6	POSTO DE SAÚDE.....	21
3	DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	22
3.1	UPA LAPA	22
3.2	POSTO DE SAÚDE DR. EUGÊNIO ALVES GUIMARÃES	22
3.3	SITUAÇÃO - PROBLEMA	22
4	PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA ...	29
4.1.1	PROPOSTA DE SOLUÇÃO	29
4.1.2	RECURSOS	30
4.1.3	RESULTADOS ESPERADOS	30
4.1.4	RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS	31
5	CONCLUSÃO	32
	REFERÊNCIAS	33
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO	36

1 INTRODUÇÃO

O acesso à saúde é uma das garantias previstas na constituição, nesse sentido a disponibilização desses serviços deve ser buscada de forma igualitária, favorecendo a utilização por qualquer pessoa que dele necessite.

De acordo com Almeida (2010), considerando supridas as necessidades de saúde básica, como condições de vida, nutrição e intervenções em saúde pública, os cuidados médicos tornam-se o principal determinante da esperança de vida, superando até o ambiente social e estilo de vida do indivíduo.

Para que essa oferta seja acessível de forma gratuita há o Sistema Único de Saúde (SUS), que atua com um protocolo único, universal e integrado fornecendo atendimento à população brasileira.

Assim, a utilização dos serviços de saúde, é determinada pelas características da população local, do tipo de serviço oferecido e do modelo de ofertado.

Para que haja a demanda desse serviço, o fator principal é a condição da saúde do usuário, as características demográficas, sociais, étnicas e financeiras são variáveis que influenciam no modo e quantidade de serviços de saúde consumidos (BARATA, 2007).

Neste sentido para atendimento dessa demanda, segundo Bosi e Uchimura (2007), a qualidade com que esse serviço será prestado é um ponto de atenção nas ações de planejamento e gestão dos atores políticos, levando em consideração a especificidade de cada necessidade.

Esse conjunto de fatores levou a este estudo, que busca analisar a qualidade dos serviços de saúde prestados pela Unidade de Pronto Atendimento - UPA e no posto de saúde Dr Eugenio Alves Guimaraes da Cidade Lapa PR, através da avaliação dos usuários, buscando identificar pontos de melhorias nos processos de atendimentos, com o intuito de oferecer melhores serviços.

Para isso foi realizada uma pesquisa com os pacientes desses locais, por meio da aplicação de um questionário estruturado, e a partir do processo de maior apontamento pelos entrevistados, foi elaborada uma proposta de melhoria, fornecendo subsídios para que os gestores em saúde programem ações de otimização desse processo, com objetivo elevar os níveis de qualidade dessas unidades.

1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

A saúde é um tema de interesse em todas as esferas da sociedade e sendo assim, há sempre uma preocupação com a qualidade de serviço. Conforme dados da Prefeitura Municipal da Lapa (2017), o município de Lapa, segue os princípios do Sistema Único de Saúde, e aplica mais de 15% de suas receitas próprias em saúde. Neste sentido, é necessário avaliar a percepção dos pacientes em relação à entrega desses serviços e se há processos que podem ser otimizados, vista a dimensão dos investimentos e a importância para a melhoria na qualidade de vida dos Lapianos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar a percepção dos pacientes em relação aos processos de atendimentos realizados pela Unidade de Pronto Atendimento e o Posto de Saúde Dr. Eugenio Alves Guimaraes da Cidade Lapa PR, visando maior qualidade dos serviços de saúde da Cidade.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos do trabalho são:

- a) Levantar juntos aos pacientes a frequência da utilização dos serviços realizados por essas Unidades;
- b) Identificar processos com possíveis gargalos;
- c) Analisar os dados e o processo de atendimento;
- d) Elaborar uma proposta de melhoria para um processo de atendimento, comum nos dois locais.

1.3 JUSTIFICATIVA

Os atendimentos de saúde envolvem inúmeros processos e formas de contato com os usuários, seja por parte da enfermagem, do corpo clínico, do administrativo e operacional, exigindo uma gestão participativa e principalmente

integrada, para possibilitar ações e melhorias de processos que visem agilidade e eficiência para satisfazer as necessidades e expectativas dos pacientes.

O trabalho integrado nos serviços de saúde tem produzido resultado significativo, bem como se mostrado benéfico para eficácia interna dos locais de atendimento, como na alocação de recursos, coordenação clínica e administrativa, facilitando a adaptação aos desafios que impactam essas instituições (GIOVANELLA, 2006).

Neste contexto, todo o processo de saúde que envolve o atendimento aos usuários direta ou indiretamente deve ocorrer de forma ágil e com qualidade, de maneira que permita o acesso e atenda a necessidade do paciente, garantindo o tratamento correto, preservando a vida.

Segundo Cenci (2015), mesmos processos administrativos, enquadrados com apoio, pois não atingem diretamente o paciente, como serviços de limpeza, fluxo de documento do paciente, marcação de consulta ou exames, pode influenciar na qualidade do serviço prestado.

Nesse sentido, é de fundamental importância, avaliar os serviços prestados pela rede de saúde pública através de seus usuários, visando identificar processos de melhorias, com o objetivo de agilizar os atendimentos para a organização, mas principalmente para os demandantes desses atendimentos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta a revisão de literatura direcionada ao estudo. Dessa forma, inicialmente, busca-se embasar conteúdos sobre saúde pública, serviços de saúde, conceito e gestão da qualidade, por fim, descrevendo as instituições em que esta pesquisa foi desenvolvida.

2.1 SAÚDE PÚBLICA

A saúde pública pode ser entendida como organizações formuladas para a prestação de serviços de saúde, envolvendo aspectos tecnológicos e assistenciais, sendo organizações compostas por recursos físicos, tecnológicos, financeiros e humanos que se encontram disponíveis para propor solução aos problemas de saúde da sociedade (GIOVANELLA, 2006).

Segundo a Organização Mundial da Saúde - OMS (2010) a saúde pública, pode ser conceituada como processo pelo qual os indivíduos atuam tecnicamente para melhorar saúde, bem como maximizar seu controle, sendo que essa atuação é resultado da demanda do indivíduo que percebe a necessidade desses serviços e de outro, indivíduos habilitados para ofertá-los.

A Constituição Federal traz a saúde como direito de todos e dever do Estado, segundo Barata et. al. (2007), saúde pode ser conceituado como a ausência de doença.

A promoção e proteção da saúde são essenciais para o bem-estar do homem e para o desenvolvimento económico e social sustentável. Isto foi reconhecido há mais de 30 anos pelos signatários da Declaração de Alma-Ata, que assinalaram que a Saúde para Todos contribuiria tanto para melhor qualidade de vida como também para a paz e segurança globais (OMS, 2010, pg 11.)

Nesse sentido, percebe-se que a saúde pública, um tema de preocupação mundial, sendo vista com recurso fundamental para o ser humano, que possibilita a maximização de recursos para a sociedade.

2.2 SERVIÇO DE SAÚDE

Para o atendimento as demandas da saúde pública, foram implantadas as políticas de atendimento através do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo sua atuação de forma integrada, priorizando as ações de prevenção, sem prejudicar as ações de atendimento, sendo as ações e serviços públicos de saúde descentralizados, com a participação da comunidade na gestão e na fiscalização dos sistemas e serviços oferecidos (GIOVANELLA, 2006).

Assim os serviços de saúde são divididos em no SUS em níveis de atenção sendo básica, média e alta complexidade, para que assim seja possível uma melhor atuação bem como planejamento das ações a serem realizadas em cada nível (BRASIL, 2004).

Nesse sentido, é abordado na OMS (2010) que todo o ser humano possui o direito de usufruir de um nível de saúde elevado e para isso ofertas de serviços de saúde são as premissas para que seja possível acessar esse direito.

2.3 CONCEITO DE QUALIDADE

A qualidade pode ser definida como a capacidade de atender as necessidades do consumidor, seja no momento da fabricação, compra ou utilização de um serviço, dentro do melhor custo, reduzindo desperdícios e superando a concorrência (CARAVANTES et. al, 1997).

Pode ser definida ainda, qualidade como o atendimento das necessidades do usuário, dentro do prazo e de forma a atender suas expectativas (RODRIGUES, 2015).

2.3.1 Gestão da qualidade

Para mensurar e acompanhar a qualidade, algumas ferramentas podem auxiliar nesse processo de gestão, segundo Denton (1991), uma das ferramentas que possibilita melhorias no desempenho, permitindo a redução da variabilidade dos processos e tendo o foco voltado para os clientes e suas percepções em aspectos que eles consideram críticos é o seis sigma.

Conforme Pande e Neuman (2001) a ferramenta seis sigma, impulsiona a compreensão das necessidades dos clientes, utilizando fatos, dados, análises estatísticas, visando a reinventar processos com o foco em melhorias.

Assim, essa metodologia auxilia a elevação dos níveis eficiência das operações, na melhoria e excelência de processo, tendo como principal propósito a melhoria contínua, buscando soluções padronizadas, que facilitem processos como um todo (LOPES, et. al. 2010).

2.4 QUALIDADE DE ATENDIMENTO DE SAÚDE

Conforme Mezzomo (2001), a qualidade da área de saúde, depende de estruturas físicas, tecnologia bem com de uma técnica preparada, para que consigam prestar um serviço dentro das expectativas de seus usuários.

Já para Donabedian (1990 citado por Rodrigues 2015), a qualidade dos serviços de saúde, além da estrutura exige a combinação de outros dois fatores que são processo e resultado. Sendo a estrutura da instalação física, equipamento e mão de obra, e o processo a sinergia desse todo, que resultará no serviço oferecido.

Assim, nota-se que a qualidade de atendimento voltada à saúde, demanda de vários processos interligados, que resultaram em um atendimento ao usuário que impactará, na condição da saúde desse demandante.

A exigência de serviços de saúde é inquestionável, uma vez que, têm sua missão primordial focada no ser humano, ou seja, a preocupação com a melhoria e desenvolvimento constante, de forma a obter harmoniosa integração entre as áreas assistencial, tecnológica, administrativa, econômica, bem como nas áreas ética, educativa e de pesquisa em todos os serviços de saúde (FELDMAN, 2004, p.59).

Percebe-se que quando se trata de serviços de saúde, são fundamentais processos bem definidos e planejados para que não haja falhas, uma vez que impacta diretamente no direito a vida.

Os serviços que saúde exige um nível de qualidade elevadíssimo, onde não se permite erros ou falhas, pois qualquer descuido afeta a saúde do usuário, e colocando em risco sua vida; assim, os atendimentos de saúde, devem ser executados da melhor maneira possível (RODRIGUES, 2015).

2.5 UPA

A Unidade de Pronto Atendimento – UPA, foram instituídas pela Portaria nº 1020 de 13 de maio de 2009 e estão em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências, lançada pelo Ministério da Saúde pela Portaria nº 1.863 de setembro de 2003. São considerados estabelecimentos de saúde com definições de complexidades intermediárias entre a Atenção Básica de Saúde e a Atenção Hospitalar. Devem ser implantadas em locais de forma estratégica, que funcionem ininterruptamente por 24 horas, sete dias da semana e possuir equipe multiprofissional interdisciplinar levando em consideração com seu porte (Brasil, 2009).

Conforme Ohara et. al (2010) as UPAs são unidades de saúde que analisam e priorizam o atendimento de emergência, e atuam pela gravidade do caso, e não por ordem de chegada, sendo esse fator que determina a rapidez com que o paciente será atendido, e os caso que não são urgência podem demorar o atendimento.

É considerada a extensão territorial e sua densidade populacional, outros serviços de atendimento 24 horas, quantidade e duração de população sazonal do território e dados de demanda reprimida de atendimento de urgência e emergência (Brasil, 2013).

A portaria nº 342 de 2013 redefine as diretrizes de implantação das UPAs dentro da Rede de Atenção as Urgências e Emergências (RUE), seguindo a Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU). Por isso, estabelece como competência das UPAs na RUE:

- I – Acolher usuários e seus familiares sempre que buscarem atendimento na UPA 24h;
- II – Articular-se com a Atenção Básica à Saúde, SAMU 192, unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico e com outros serviços de atenção à saúde, construindo fluxos coerentes e efetivos de referência e contra referência e ordenando esses fluxos por meio de Centrais de Regulação Médica de Urgências e complexos reguladores instalados na região;
- III – Prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando investigação diagnóstica inicial de modo a definir, em

todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade;

IV – Fornecer retaguarda às urgências atendidas pela Rede de Atenção Básica à Saúde;

V – Funcionar como local de estabilização de pacientes atendidos pelo SAMU 192;

VI – Realizar consulta médica em regime de pronto atendimento aos casos de menor gravidade;

VII – Realizar atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem adequados aos casos demandados à unidade;

VIII – Prestar apoio diagnóstico e terapêutico ininterrupto nas 24 (vinte e quatro) horas do dia e em todos os dias da semana, incluindo feriados e pontos facultativos;

IX – Manter pacientes em observação, por período até 24 (vinte e quatro) horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica;

X – Encaminhar para internação em serviços hospitalares, por meio das centrais reguladoras, os pacientes que não tiverem suas queixas resolvidas nas 24 (vinte e quatro) horas de observação, conforme definido no inciso IX do “caput”;

XI – Prover atendimento e/ou referencialmente adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrado à RUE a partir da complexidade clínica, cirúrgica e traumática do usuário;

XII – Contra referenciar para os demais serviços de atenção integrantes da RUE, proporcionando continuidade ao tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo; e

XIII – Solicitar retaguarda técnica ao SAMU 192 sempre que a gravidade ou complexidade dos casos ultrapassarem a capacidade instalada da unidade (BRASIL, 2013).

Conforme Ohara et. al (2010), as demandas das unidades de pronto socorro são variáveis, e devido a isso na maioria das vezes a procura por esses serviços é sempre além do previsto, gerando um fluxo de trabalho bem mais intenso e conseqüentemente influenciando nas condições laborais, exigindo assim uma equipe capacitada e estrutura adequada, para esses atendimentos.

Como o atendimento nas UPA's se faz por livre demanda, todo o paciente independente do quadro em que se encontram são acolhidos e recebem atendimento médico nestas unidades, indo desde pacientes que por dificuldades de

atendimento na Atenção Básica à Saúde até quadros efetivamente de urgência e emergência.

2.6 POSTO DE SAÚDE

Fundadas em 1980 e conhecidas como posto de saúde as Unidades Básicas de Saúde (UBS), possuem o intuito de fornecer e organizar os serviços de saúde, possibilitando uma maior eficácia no tratamento e atenção à saúde. Geralmente atuam em uma determinada área geográfica, com foco de atuação nas ações básicas de promoção, prevenção e recuperação, utilizando-se de protocolos para a definição da complexidade de cada caso (OMS, 2010).

3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 UPA LAPA

Criado em 2012, a Unidade de Pronto Atendimento – UPA, realizada a assistência de urgência e emergência no município da Lapa, disponibilizando o atendimento 24 horas por dia a população, realizando em média 140 atendimentos diários. Com um corpo técnico de 60 pessoas, composto de auxiliares de enfermagem, técnicos de enfermagem, enfermeiras, radiologista, recepcionistas, médicos estatutários e credenciados e auxiliares de serviços gerais (SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, 2017).

3.2 POSTO DE SAÚDE DR. EUGÊNIO ALVES GUIMARÃES

Localizado na região central denominado Centro de Saúde Dr. Eugênio Alves Guimarães, conhecido como "Postão" funciona em um prédio do antigo Centro de Saúde da SESA atendendo principalmente adultos e idosos de várias localidades, incluindo a área rural (SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, 2017).

A população atendida é de cerca de 10 mil pessoas por mês, pois no mesmo local que tem instalada a farmácia central, funciona também nesta unidade a central de esterilização de materiais. Desde abril de 2017 está com um terceiro turno de atendimento, funcionando até as 21 horas. Está em projeto a construção de uma nova unidade central, já com recurso garantido por Emenda Parlamentar no valor de R\$ 746.000,00, e contando com uma ESF habilitada pelo MS (PREFEITURA MUNICIPAL DA LAPA, 2017).

3.3 SITUAÇÃO - PROBLEMA

Para a execução do presente estudo foi realizada uma pesquisa exploratória, que segundo Gil (2010), essa pesquisa é realizada através de uma observação direta, com o uso de entrevista ou outras formas de coletas de dados com o grupo estudado, visando coletar informações sobre a realidade pesquisada.

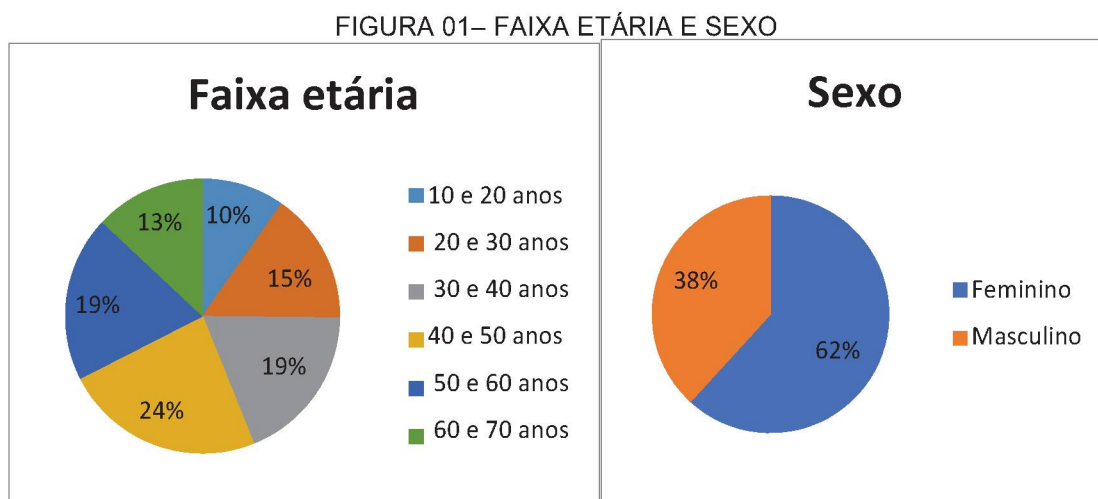
Quanto à abordagem empregada no estudo, foi combinada entre a qualitativa e quantitativa, que segundo Cauchick (2011), essa combinação proporciona uma visão mais ampla e completa.

Assim, o instrumento utilizado para o levantamento da situação problema, foi um questionário, conforme a apêndice I, para alguns usuários dos serviços de saúde oferecidos pela Unidade de Pronto Atendimento e do Posto de Saúde Dr. Eugênio Alves Guimarães, da Cidade de Lapa PR.

A pesquisa foi aplicada entre os dias 07 a 11 de janeiro, foram entrevistadas 123 pessoas, nas proximidades das duas unidades de saúde.

O questionário abordou os serviços utilizados, a quantidade de vez, a percepção de atendimento, o processo que teve uma maior demora, maior burocracia, e principalmente o processo a ser melhorado.

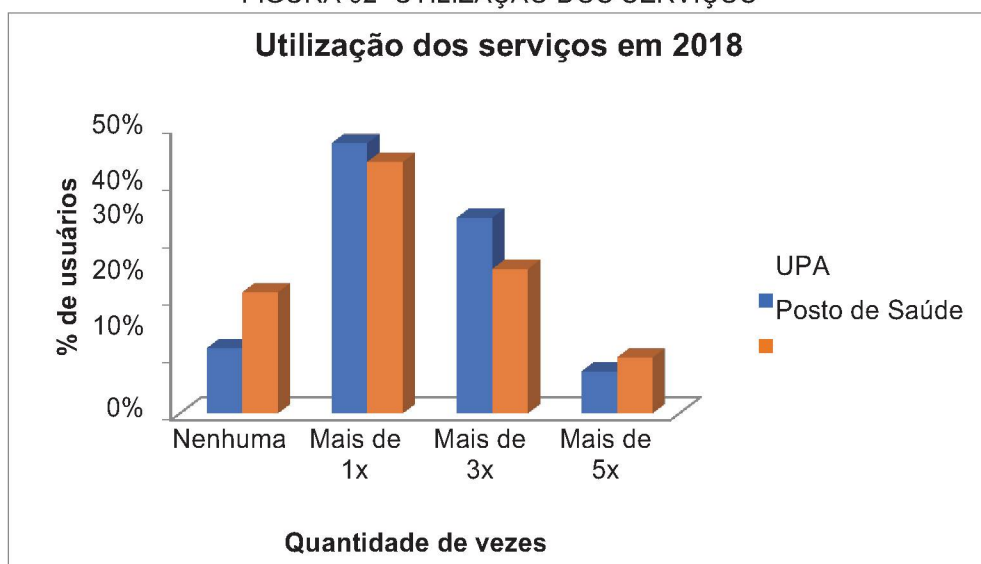
Nesse sentido, após ser aplicado o questionário foram compiladas as informações para o tratamento dos dados em Excel, onde foi possível identificar que a maioria dos entrevistados possui entre 30 e 60 anos, sendo a maioria do sexo feminino. A FIGURA 01 evidencia esses dados.



FONTE: Dados da pesquisa (2019).

Já em relação à utilização dos serviços do UPA e do Posto de Saúde nota-se que a maioria dos entrevistados utilizou mais de uma vez o serviço, tanto do UPA quanto do posto de saúde. A FIGURA 02 apresenta esse percentual.

FIGURA 02- UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

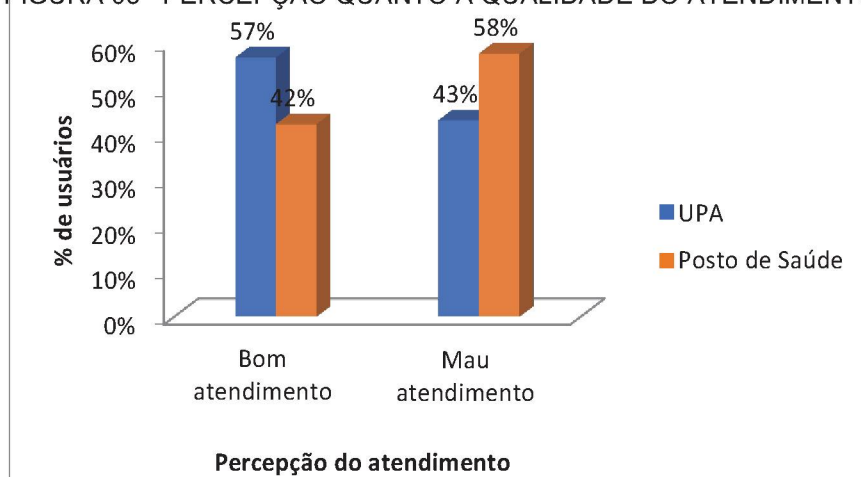


FONTE: Dados da pesquisa (2019).

Em relação à percepção da qualidade dos serviços prestados, 57% dos usuários que responderam ao questionário e utilizaram o serviço, apontam que foram bem atendidos no UPA e em relação ao atendimento prestado pelo posto de saúde, nota que apenas 42% dos usuários que utilizaram desse serviço, afirmam que foram bem atendidos.

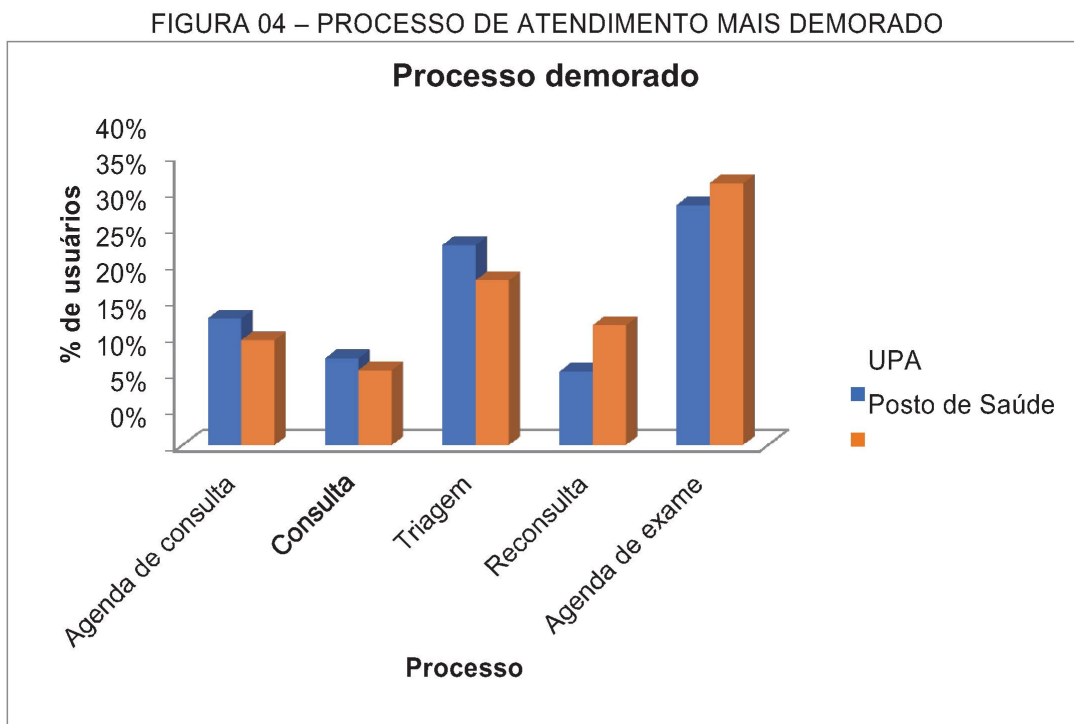
A FIGURA 03 demonstra a percepção dos usuários quanto à qualidade dos atendimentos.

FIGURA 03- PERCEPÇÃO QUANTO A QUALIDADE DO ATENDIMENTO



FONTE: Dados da pesquisa (2019).

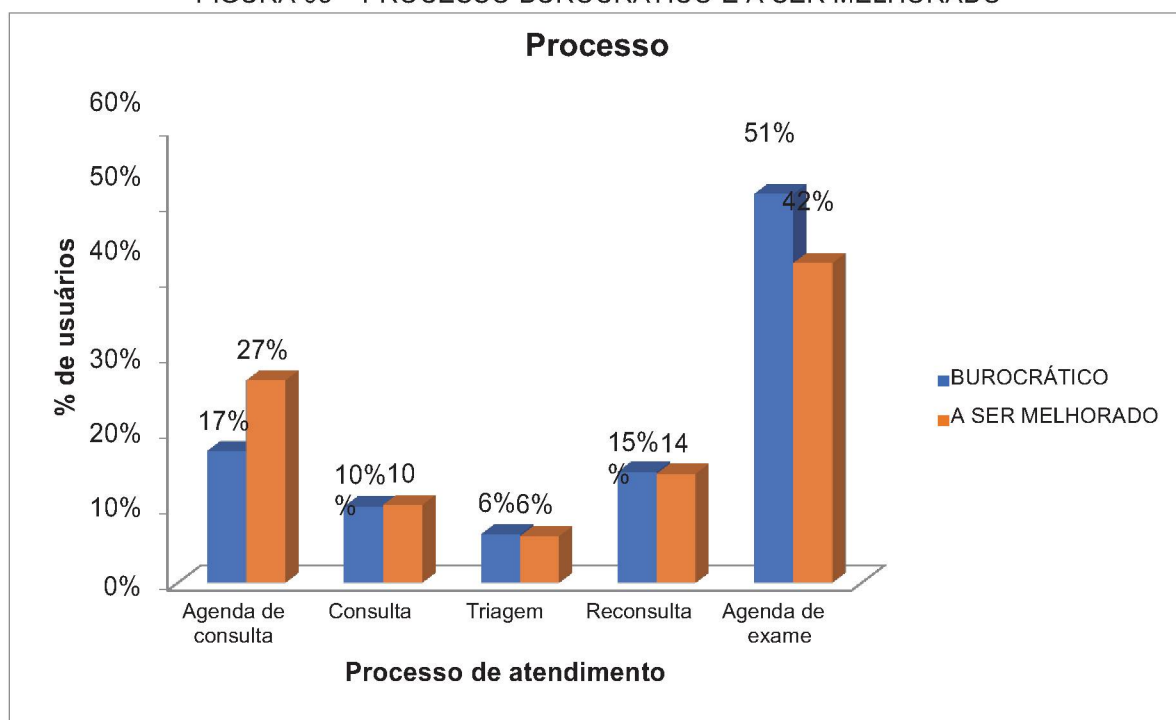
No questionamento quanto ao processo mais demorado em tempo de espera, nota-se que os processos de triagem e exame aparecem como os que possuem um fluxo mais lento. A FIGURA 04 apresenta o processo mais moroso na percepção dos usuários desse serviço.



FONTE: Dados da pesquisa (2019).

Se tratado de processo de atendimento pela visão dos usuários desses serviços, 51% dos questionados apontam o agendamento de exames com o processo de atendimento mais burocrático, e também com 42% o processo que precisa ser melhorado. A FIGURA 05 evidencia os dados coletados.

FIGURA 05 – PROCESSO BUROCRÁTICO E A SER MELHORADO



FONTE: Dados da pesquisa (2019).

Posterior ao levantamento dos dados do questionário foi escolhido um dos processos apontados pelos usuários para ser formulada a proposta de melhoria.

Assim, conforme a análise realizada o processo de agendamento de exame é apontado pelos usuários dos serviços de saúde do UPA e do Posto de Saúde de Lapa, como o processo a ser revisitado, após o levantamento desse dado buscou-se averiguar as principais características desse processo, com intuito de identificar quais as causas que levam a essa percepção dos pacientes.

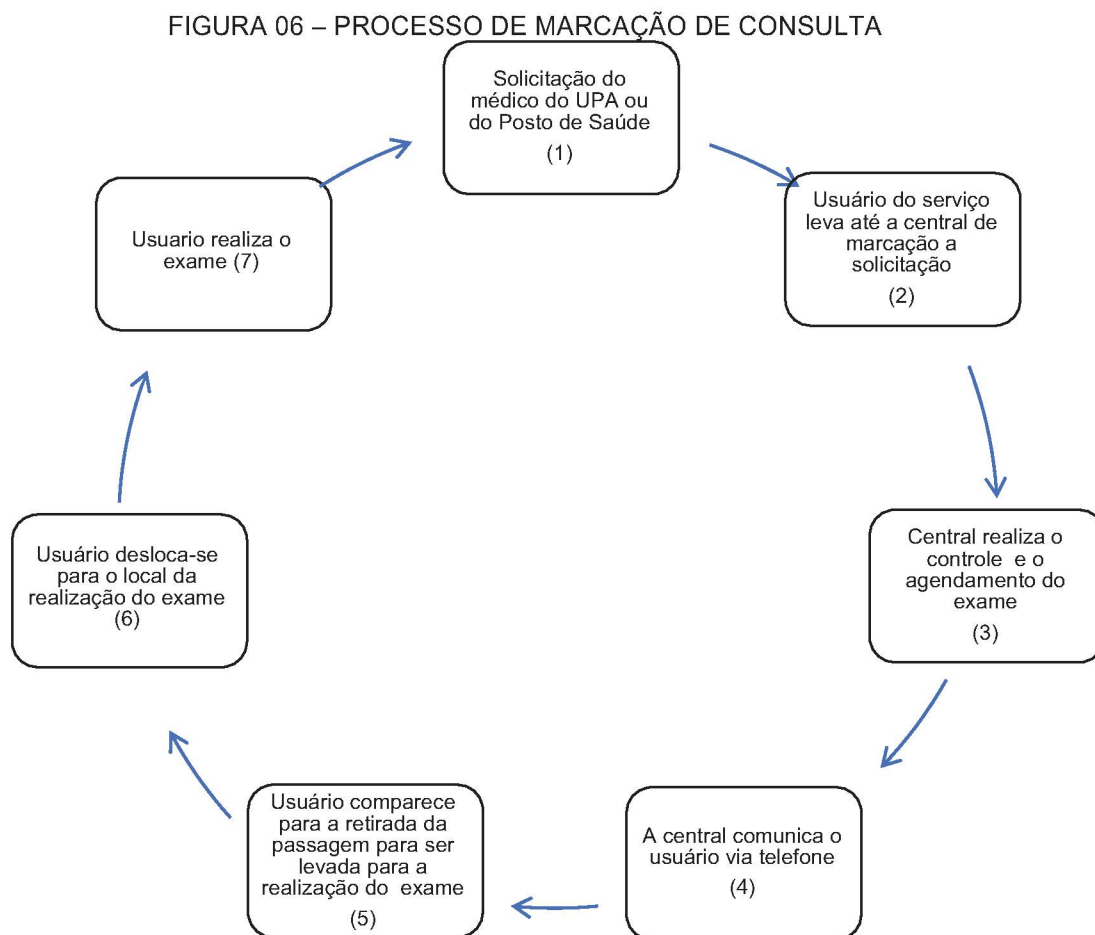
Na Central de Marcação de Consultas e Exames Especializados da Lapa PR, são agendados exames e consultas especializadas através dos Sistemas E- SAÚDE, Consórcio Metropolitano (COMESP), MV e outros prestadores suplementares.

Segundo dados da Prefeitura Municipal da Lapa (2017), a maior dificuldade é o acesso a consultas especializadas, pois não há vagas nos sistemas utilizados. Os encaminhamentos para alta complexidade são direcionados para os Hospitais Angelina Caron e Nossa Senhora do Rocio. No sistema E-Saúde (SUS) ocorre que 70% das consultas especializadas ficam para Curitiba e 30% são para todos os municípios da região metropolitana, e em 2017 foram marcadas e realizadas mais de 3.366 consultas nas diversas especialidades pela COMESP (Consórcio

Metropolitano de Saúde), o município participa com R\$ 0,14 per capita/mês e paga por exame, tendo diversos prestadores.

Dessa forma, constatou que as maiorias dos exames são agendados em

Curitiba, abaixo a FIGURA 06 apresenta o processo de marcação de consulta.



FONTE: Adaptado da Secretária Municipal de Saúde da Lapa (2019).

Conforme o fluxo acima é possível identificar os seguintes pontos:

Falta de virtualização dos documentos;

Falta de sistema integrado;

Localização do centro de marcação de exames;

Departamento individualizado;

Várias etapas que o usuáário do serviço precisa atuar para que o processo ocorra.

Após os pontos identificados elaborou-se a proposta técnica para a situação problema.

4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

4.1.1 PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Após a análise realizada e os pontos levantados, foi elaborada a seguinte proposta de melhoria para maximizar a processo de marcação de consulta.

Estruturar e sistematizar o fluxo de encaminhamentos para a realização de exames do Município de Lapa, facilitando o processo para os usuários e garantindo uma maior rastreabilidade e integração da demanda.

Nesse sentido, a maior mudança deve ser realizada no procedimento e na estrutura, uma vez que atualmente todo o processo ocorre por meios físicos. A proposta de melhoria trazia mudança através da integração sistêmica da solicitação médica realizada na UPA ou no Posto de Saúde, com a central de marcação de consulta, garantindo assim, um melhor controle da documentação recebida, bem como facilitar o acesso ao serviço por parte dos pacientes, através de um protocolo que possibilite a consulta do status da marcação do exame, e assim uma melhor programação de tempo e recurso por parte do paciente, uma vez que 70% dos exames são realizados em Curitiba.

PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Para a implantação da proposta de melhoria, foi elaborado um passo a passo macro do processo, com as fases, reponsabilidades, prazos e forma de monitoramento.

O QUADRO 01 apresenta o processo macro de implantação.

QUADRO 01 – PLANO DE IMPLANTAÇÃO

FASE	RESPONSABILIDADE	PRAZOS	FORMA DE MONITORAMENTO
Redesenhar o fluxo de agendamento de exames;	Secretaria Municipal de Saúde	3 meses	Check point com pontos focais da central de marcação
Levantar valores e software que atenda a necessidade;	Secretaria Municipal de Saúde	6 meses	Reuniões com possíveis fornecedores

Verificar os recursos disponíveis;	Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria de Planejamento, Finanças e Orçamentos.	1 mês	Check point com pontos focais das áreas
Elaborar o pedido do processo licitatório;	Secretaria Municipal de Saúde e Departamento de Licitação	1 mês	Check point com pontos focais das áreas
Realizar o processo licitatório de contratação de empresa especializada;	Departamento de Licitação	3 meses	Check point com pontos focais das áreas
Após a contratação, desenvolver o fluxo desenhado no sistema;	Secretaria Municipal de Saúde e fornecedor	8 meses	Atividades diárias com pontos focais da central de marcação e fornecedor
Realizar a implantação do processo (Go live);	Secretaria Municipal de Saúde e fornecedor	3 meses	Atividades diárias com pontos focais da central de marcação e fornecedor
Acompanhamento e operacionalização do sistema.	Secretaria Municipal de Saúde e fornecedor	Contínuo	Relatórios mensais

FONTE: O autor (2019)

4.1.2 RECURSOS

Para a implantação dessa proposta de melhoria foram levantados os recursos aproximados para a sua efetivação.

O QUADRO 02 demonstra os recursos necessário em um primeiro momento.

QUADRO 02 - RECURSOS

RECURSOS	QUANTIDADE
FINANCEIROS	(3%) dos recursos da Secretária Municipal de Saude (R\$ 270.000,00)
MATERIAIS	Materiais de escritório, computadores, impressoras e rede de internet.
HUMANOS	12 pessoas aproximadamente (Colaboradores e fornecedores)
INSTALAÇÕES	Salas de reuniões

FONTE: O autor (2019)

4.1.3 RESULTADOS ESPERADOS

Após a efetivação da proposta da melhoria, espera-se que haja um aumento do grau de satisfação dos usuários desse serviço, que será monitorada através de uma pesquisa de satisfação para a avaliação do sistema implantado.

E também uma maior gestão por parte da Secretaria de Saúde, através do acesso a relatórios, possibilitando uma melhor análise e controle do agendamento de exames, e sua efetivação, sendo possível gerar indicadores quantitativos para averiguar o aumento dos números de atendimentos e a redução no tempo do processo, bem como dados para tomadas de decisões.

4.1.4 RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS

Na proposta de solução, foi possível identificar de imediato os riscos, conforme o QUADRO 03.

QUADRO 03 – RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS

RISCOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Falta de adaptação dos usuários;	Treinamentos
Resistência a mudança;	Demonstrar os benefícios do sistema
Usuários sem acesso a rede de internet e com dificuldades de utilização	Prever situação de contorno, no desenvolvimento do sistema e montar equipe de suporte.

FONTE: O autor (2019)

Dessa forma, para os riscos levantados acredita-se que as medidas preventivas podem ter o efeito esperado, mas como se trata de um projeto é necessário à flexibilização para atuar de forma pontual com possíveis problemas diários.

5 CONCLUSÃO

Com as mudanças tecnológicas vivenciadas atualmente, sabe-se que houve um aumento no acesso a informação e conseqüentemente aumentou o nível de exigência em relação aos serviços prestados.

Nesse sentido, torna-se imprescindível que as instituições sejam elas públicas ou privadas, revisem seus processos e busquem soluções inovadoras para maximizarem seus serviços, possibilitando a redução de custos, mas sem reduzir e mais ainda elevar a qualidade da experiência de seus clientes.

Assim, este estudo buscou analisar os serviços prestados pelo UPA e Posto de Saúde de Lapa, onde foi possível identificar a utilização dos serviços prestados por essas instituições, da percepção dos usuários sobre esse atendimento oferecido, possibilitando informações referentes à demanda desses serviços onde a maioria foi utilizada mais de uma vez, também este estudo viabilizou conhecer o processo de agendamento de exames, que sobre a ótica dos usuários é o fluxo mais moroso, sendo esse um ponto de atenção. Para a busca de uma possível melhoria por meio de uma estruturação e sistematização que facilite a gestão da Secretária Municipal de Saúde e ainda eleve o nível de satisfação dos demandantes.

Após o estudo realizado, nota-se a importância da pesquisa junto aos consumidores do produto/serviço, pois apresenta muitas vezes uma outra visão do processo, possibilitando assim maximizar as melhorias, proporcionando benefícios para todas as áreas envolvidas. Também foi possível identificar algumas limitações neste desenvolvimento, visto a dimensão dos serviços de saúde, não sendo possível abranger todos para esse estudo e possibilitando assim, sugerir pesquisas voltadas para o atendimento de saúde preventivo na cidade da Lapa PR, pois a mesma apresenta uma ampla área rural, onde há a possibilidade de nem todos os serviços serem ofertados com a qualidade necessária.

Conclui-se ainda que a gestão da qualidade é crucial, principalmente, tratando-se de instituições que saúde, uma vez, que são serviços que afetam diretamente a vida das pessoas, e nota-se também por meio de metodologia aplicada a importância de realizar pesquisas que possibilitem avaliações através da percepção dos usuários desses serviços, permitindo assim melhorias em processos e serviços.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. M. de. Os serviços de saúde pública e o sistema de saúde. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, vol. 28, nº 1, janeiro/junho 2010. Disponível em <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpsp/v28n1/v28n1a09.pdf>> acesso em 22/12/2019.
- BARATA, R.B. Acesso e uso de serviços de saúde: considerações sobre os resultados da Pesquisa de Condições de Vida. São Paulo, **São Paulo em Perspectiva**, v. 22, n. 2, p. 19-29, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.seade.gov.br>>; <<http://www.scielo.br>> acesso em 16/01/2019.
- BOSI, M.; UCHIMURA, K. Avaliação da qualidade ou avaliação qualitativa do cuidado em saúde. Fortaleza, **Revista de Saúde pública**, Vol.41. n.1, p. 150, 2007. Acesso em <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v41n1/21>> acesso em 04/01/2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1020, 15 de maio de 2009. Institui as diretrizes para a organização da Atenção à Saúde na Gestação de Alto Risco e define os critérios para a implantação e habilitação dos serviços de referência   Atenção   Saúde na Gestação de Alto Risco, incluída a Casa de Gestante, Beb  e Puérpera (CGBP), em conformidade com a Rede Cegonha. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF N  190 – DOU de 03/10/17 – Seção 1 – Suplemento - p.192.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC n . 306, de 7 de dezembro de 2004. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília-DF, 2004. Disponível em <https://www.pncq.org.br/uploads/2018/RDC_306_2004.pdf> acesso em 17/01/2019> acesso em 27/12/2018
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC n . 306, de 7 de dezembro de 2004. **Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde**. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília-DF, 2004.
- CARAVANTES, G.; CARAVANTES, C. & BJUR, W. **Administração e Qualidade**. Makron Books, São Paulo, 1997.
- CAUCHICK. M. P. A. **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. 2. Ed. Rio de Janeiro, Elsevier – Campus, 2011.
- CENCI, T. Gestão de processos administrativos no hospital beneficente santa Terezinha. Rio Grande, **Univates** 2015. Disponível em <<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/1029/1/2015TatianeCenci.pdf>> acesso em 07/01/2019.
- DENTON, D. K. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo, Editora Makron Books, 1991.
- DONABEDIAN, A. **The seven pillars of quality**. Arch Pathol Lab Med, 1990.

FELDMAN L.B, CUNHA, I. C. K.O. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. **Revista Latino Americana de Enfermagem**. 14(4):540-5., julho-agosto 2006. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a11>> acesso em 16/01/2019.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIOVANELLA, L. A Atenção primária à saúde nos países da União Europeia: configurações e reformas organizacionais na década de 1990. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 22(5):951-963, mai. 2006. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n5/08.pdf>> acesso em 13/01/2019.

LOPES, C. P.; AKABANE, G. K.; BARRETO, M. B; SOARES, W. L. P. A aplicação do lean seis sigma como método para redução de custos nos serviços logísticos da DHL Global Forwarding. São Paulo, **eGestão**, v. 6, n. 1, p. 21-45. 2010. Disponível em <<https://www.unisantos.br/mestrado/gestao/egesta/artigos/206.pdf>> acesso em 15/01/2019.

MEZZOMO, T.V. Gestão da qualidade na saúde. Princípios básicos. São Paulo, Editora: Manole, 2001.

OHARA, R.; MELO, M. R. A. da C.; LAUS, A.M. Caracterização do perfil assistencial dos pacientes adultos de um pronto socorro. Brasília, **Revista Brasileira de Enfermagem**. vol. 63, n.5, pp. 749-754. ISSN 0034-716, 2010. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672010000500009>> Acesso em 17/01/2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OMS. **Relatório Mundial da Saúde 2010: Financiamento dos Sistemas de Saúde - o caminho para a Cobertura Universal**. São Paulo, 2010. Disponível em <http://brasil.campusvirtualsp.org/node/198176> acesso em 12/01/2019.

PANDE, P. S.; NEUMAN, R. P. **Estratégia Seis Sigma: Como a GE, a Motorola e outras grandes empresas estão aguçando seu desempenho**. 1. Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001, p. 472.

PREFEITURA MUNICIPAL DA LAPA. **Plano Municipal de Saúde 2018-2021**. Lapa, Paraná, 2017. Disponível em <<https://lapa.atende.net/atende.php?rot=1&aca=119&ajax=t&processo=viewFile&ajaxPrevent=1552015445746&file=D582B771367C0CC4481F9BD5164A3E5A9B810E99&sistema=WPO&classe=UploadMidia>>acesso em 12/12/2018.

RODRIGUES, M.K. **Análise da organização formal dos processos de trabalho dos hospitais universitários federais do RS: Segurança dos pacientes e profissionais**. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul, 2015.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Relatório anual de gestão 2017**. Lapa, Paraná, 2017. Disponível em <<https://lapa.atende.net/atende.php?rot=1&aca=119&ajax=t&processo=viewFile&ajaxPrevent=1552015571653&file=AF4A635EDF1D18026008425E787134F5F343F4BC&sistema=WPO&classe=UploadMidia>> acesso em 27/12/2018.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

QUESTIONÁRIO			
IDADE:	<input type="text"/>	ANOS	SEXO <input type="text"/>
			<input type="text"/> MASCULINO
			<input type="text"/> FEMININO
QUANTAS VEZES UTILIZOU OS SERVIÇOS DO UPA NO ANO ANTERIOR?			
<input type="checkbox"/>	NENHUMA	<input type="text"/>	1x
<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	MAIS DE 3X
<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	MAIS DE 5X
VOCÊ CONSIDERA QUE FOI BEM ATENDIDO?			
<input type="checkbox"/>	SIM	<input type="text"/>	NÃO
QUANTAS VEZES UTILIZOU OS SERVIÇOS DO POSTO DE SAÚDE NO ANO ANTERIOR?			
<input type="checkbox"/>	NENHUMA	<input type="text"/>	1x
<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	MAIS DE 3X
<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	MAIS DE 5X
VOCÊ CONSIDERA QUE FOI BEM ATENDIDO?			
<input type="checkbox"/>	SIM	<input type="text"/>	NÃO
QUAL PROCESSO QUE CONSIDERA MAIS DEMORADO (TEMPO)?			
<input type="checkbox"/>	AGENDAMENTO DA CONSULTA	<input type="text"/>	TRIAGEM
<input type="checkbox"/>	RECONSULTA CONSULTA	<input type="text"/>	AGENDAMENTO DE
<input type="checkbox"/>	EXAME		
QUAL ATENDIMENTO QUE CONSIDERA MAIS BUROCRÁTICO?			
<input type="checkbox"/>	AGENDAMENTO DA CONSULTA	<input type="text"/>	TRIAGEM
<input type="checkbox"/>	CONSULTA	<input type="text"/>	AGENDAMENTO DE EXAME
<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	RECONSULTA
QUAL ATENDIMENTO PRECISA SER MELHORADO?			
<input type="checkbox"/>	AGENDAMENTO	<input type="text"/>	TRIAGEM
<input type="checkbox"/>	RECONSULTA CONSULTA	<input type="text"/>	AGENDAMENTO DE EXAMES