



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU

RUA MAJOR MATHEUS, 07 - VL. LAVRADORES
CEP: 18609-630 - BOTUCATU - SP
FONE FAX(14)3811 1100



Ofício 119/2011 – GS

lhoc /alcjr

Botucatu, 12 de Julho de 2011.

Câmara Municipal de Botucatu

Ilmo. Sr. Carlos Trigo

Caro Vereador,

NUM. PROTOCOLO

0312/2011

Data: **15/07/2011** Hora: 14:52:00

Procedência: Secretário Municipal de Saúde.

Assunto: Resposta ao requerimento nº 586/11

Considerando o requerimento nº 586 de 04/07/11 que trata da solicitação de distribuição de senhas aos clientes que procuram os Serviços de Saúde em caso de consultas extras visando a “organização” do atendimento, orientamos:

Tal solicitação conflita com as propostas da Política de Humanização do Sistema Único de Saúde que preconizam, para tal assunto, a **avaliação de riscos e da vulnerabilidade de cada pessoa**, o que implica em estar atento tanto ao grau de sofrimento físico quanto psíquico, pois muitas vezes o usuário que chega andando, sem sinais visíveis de problemas físicos, mas muito angustiado, pode estar mais necessitado de atendimento e com maior grau de risco e vulnerabilidade.

Vejamos um exemplo:

A adolescente A.M. de 15 anos de idade chega a uma unidade de saúde sozinha, andando, visivelmente angustiada. Diz estar com muita dor na barriga. A profissional que a recebe avalia que ela pode ficar na fila. Depois de 35 minutos esperando, A.M. volta à recepção e diz que a dor está aumentando, mas é reconduzida a esperar a sua vez na fila. Passados outros 15 minutos, A.M. cai no chão e é levada para o atendimento, em coma, por ter ingerido veneno para interromper uma gravidez indesejada.

O que a história de A.M. nos indica é a urgência de reversão e reinvenção dos modos de operar os processos de acolhimento no cotidiano dos serviços de urgência, objetivando:

• **A melhoria do acesso dos usuários, mudando a forma tradicional de entrada por filas e ordem de chegada;**

- A mudança das relações entre profissionais de saúde e usuários no que se refere à forma de escutar este usuário em seus problemas e demandas;
- O aperfeiçoamento do trabalho em equipe com a integração e complementaridade das atividades exercidas pelas categorias profissionais;
- O aumento da responsabilização dos profissionais de saúde em relação aos usuários e a elevação dos graus de vínculo e confiança entre eles;
- A abordagem do usuário para além da doença e suas queixas;
- A pactuação com o usuário da resposta possível à sua demanda, de acordo com a capacidade do serviço.

É importante acentuar que todos os profissionais de saúde fazem acolhimento; entretanto, nas “portas de entrada”, os serviços de saúde podem demandar a necessidade de um grupo de profissionais de saúde preparado para promover o primeiro contato com o usuário, identificando sua demanda.

da rede de saúde local.

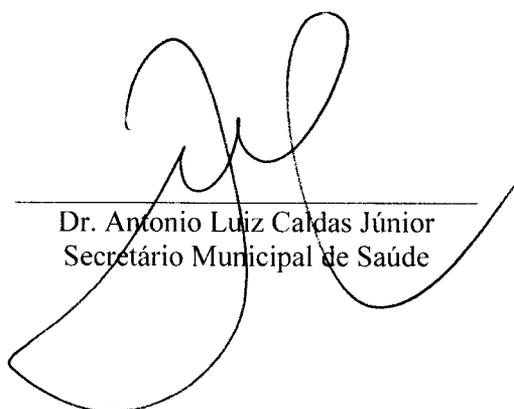
A classificação de risco é uma ferramenta que, além de organizar a fila de espera e propor outra ordem de atendimento que não a ordem de chegada, tem também outros objetivos importantes, como: garantir o atendimento imediato do usuário com grau de risco elevado; informar o paciente que não corre risco imediato, assim como a seus familiares, sobre o tempo provável de espera; promover o trabalho em equipe por meio da avaliação contínua do processo; dar melhores condições de trabalho para os profissionais pela discussão da ambiência e implantação do cuidado horizontalizado; aumentar a satisfação dos usuários e, principalmente, possibilitar e instigar a pactuação e a construção de redes internas e externas de atendimento.

Embora louvamos a atitude e a preocupação do Sr. Vereador para com o acesso dos munícipes aos serviços de saúde desta Secretaria, pelas razões acima apontadas, consideramos que para o atendimento dos clientes será observado, sobretudo, os critérios de risco e vulnerabilidade e, dentro deles, a ordem de chegada será respeitada, garantindo a equidade do acesso à assistência à saúde, não permitindo-se privilégios de ordem pessoal.

Referência Bibliográfica:

Brasil, 2009. Acolhimento e Classificação de risco nos serviços de urgência. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS.

Atentamente,



Dr. Antonio Luiz Caldas Júnior
Secretário Municipal de Saúde



Ana Lucia Forti Luque
Coordenadora da Atenção Básica



Daniela Cristina da Silva Ramos
Coordenadora da Atenção Básica