

**A Padronização do Fluxo de Atendimento do Centro Especializado em Reabilitação –
CER III**

*The Standardization of the Care Flow of the Specialized Center for Rehabilitation –
SCR III*

*La Estandarización del Flujo de Atención del Centro Especializado en Rehabilitación –
CER III*

Nota Prévia

Patrick Gioseppe Bittencourt da Silva¹
Maria das Graças Monte Mello Taveira²

Resumo

Objetivo: Padronizar o fluxo de atendimento da recepção ao acolhimento final de acordo com a Portaria MS/GM Nº 793, de 24 de abril de 2012, do Centro Especializado em Reabilitação – CER III de uma instituição pública de saúde em Maceió - Alagoas. Método: o trabalho possui uma abordagem qualitativa, onde será realizado inicialmente um diagnóstico situacional, posteriormente sensibilizar profissionais quanto à proposta, apresentar um seminário para

discutir a portaria MS/GM nº 793 de 24 de abril de 2012, formar equipes de diferentes áreas da unidade para identificar quais são os procedimentos que necessitam ser desenvolvidos ou melhorados, em seguida, definir o papel de cada área dentro do fluxo de atendimento. Por fim, será feita uma avaliação com questionários e entrevistas no intuito de verificar a efetividade da intervenção. Resultados Esperados: Propõe-se ter como produto final, um manual de Procedimento Operacional Padrão (MPOP). Conclusão: Espera-se

¹Psicóloga Especialista em Psicologia do Trânsito e Avaliação Psicológica. Mestranda em Psicologia pela UFAL. Endereço completo: A Campus A. C. Simões. Av. Lourival Melo Mota, s/n. Tabuleiro dos Martins. 57072-900. Maceió - Al, Brasil. E-mail: jessycabrennand@gmail.com

Recebido: Nov/2017 – Aceito: Dez/2017.

que os usuários disponham de um atendimento com maior qualidade e eficácia na resolução de suas demandas.

Descritores: Políticas; Planejamento; Administração em Saúde; Integração de Sistemas.

Abstract

Objective: To standardize the flow of reception services to the final host in accordance with Administrative Rule MS / GM No. 793, of April 24, 2012, of the Specialized Center for Rehabilitation - CER III in a public health education institution. Method: the work has a qualitative approach, where a situational diagnosis will be carried out initially, subsequently sensitizing professionals regarding the proposal, presenting a seminar to discuss the order MS / GM n° 793 of April 24, 2012, to form teams from different areas of the unit To identify which procedures need to be developed or improved, then define the role of each area within the flow of care. Finally, an evaluation will be done with questionnaires and interviews in order to verify the effectiveness of the intervention. Expected Results: It is proposed to have as final product, a Manual of Standard Operational

Procedure (MPOP). Conclusion: It is expected that the users will have a service with higher quality and efficiency in the resolution of their demands.

Descriptors: Policy; Planning; Health Administration Systems Integration.

Resumen

Objetivo: Estandarizar el flujo de atención de la recepción a la acogida final de acuerdo con la Ordenanza MS / GM N° 793, de 24 de abril de 2012, del Centro Especializado en Rehabilitación - CER III en una institución de educación pública de salud. Método: el trabajo tiene un enfoque cualitativo, donde se realizará inicialmente un diagnóstico situacional, posteriormente sensibilizar a los profesionales en cuanto a la propuesta, presentar un seminario para discutir la ordenanza MS / GM n° 793 de 24 de abril de 2012, formar equipos de diferentes áreas de la unidad Para identificar cuáles son los procedimientos que necesitan ser desarrollados o mejorados, a continuación, definir el papel de cada área dentro del flujo de atención. Por último, se realizará una evaluación con cuestionarios y entrevistas con el fin de verificar la efectividad de la

intervención. Resultados esperados: Se propone tener como producto final, un manual de Procedimiento Operacional Estándar (MPOP). Conclusión: Se espera que los usuarios dispongan de una atención con mayor calidad y eficacia en la resolución de sus demandas.

Descriptor: Políticas; Planificación; Administración en Salud; Integración de Sistemas

Introdução

Nas sociedades modernas, a gestão do trabalho tem ocupado posição estratégica no que se refere à tomada de grandes decisões institucionais. Os governos e as organizações voltadas para o interesse público enfrentam situações complexas que exigem cada vez mais a adoção de estratégias voltadas à melhoria nas relações e na gestão do trabalho. Entretanto, esta é uma área permeada de conflitos, os quais interferem de forma decisiva na qualidade da prestação de serviços oferecidos, particularmente nas organizações de saúde⁽¹⁾.

O conceito de administração perpassa por gerir de acordo com normas, regras ou leis. A gestão dos bens necessita considerar o coletivo

envolvido, para se tornar uma administração pública, caso contrário torna-se uma administração particular. Para uma organização pública manter a prestação de serviço com qualidade é importante que haja certa padronização de processos. Ao contrário, dificilmente irá projetar uma imagem coerente. Porém, embora necessite tentar manter uma padronização do desempenho, sempre existirão heterogeneidades de interações devido às diferenças das expectativas da população⁽²⁾.

Essa qualidade na prestação do serviço gera satisfação na comunidade atendida. Sentimento de prazer ou de desapontamento, são consequências geradas a partir da comparação entre as expectativas do usuário, frente ao desempenho de quem oferta o serviço ou produto. Dessa maneira, se o retorno oferecido pelo serviço prestado for menor que o esperado, ele estará insatisfeito; assim como, se for o esperado, estará satisfeito⁽³⁾.

Em nível de governo, a qualidade no serviço requer qualificação, formação das equipes de trabalho e sobretudo, comprometimento com as instituições. Os gestores precisam estar atentos às escolhas dos profissionais que realizam o atendimento, porque naquele momento eles representam a instituição⁽⁴⁾.

O Ministério da Saúde, por meio da Portaria MS nº 793 de 24 de abril de 2012, institui a Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência, com o objetivo de ampliar o acesso e qualificar o atendimento às pessoas com deficiência no Sistema Único de Saúde (SUS). Contemplando as áreas de deficiência auditiva, física, visual, intelectual e ostomias; integrando os serviços de reabilitação com a rede de atenção primária e outros pontos de atenção especializada para o desenvolvimento de ações preventivas às deficiências na infância e vida adulta⁽⁵⁾.

A instituição alvo deste projeto é o Centro Especializado em Reabilitação (CER III) de uma instituição pública de saúde, componente da Rede de Reabilitação para o atendimento às pessoas com deficiência auditiva, intelectual e física. Habilitado pela portaria SAS/ MS 1099 de 05 de junho de 2013, constituindo-se unidade ambulatorial especializada em reabilitação. Realiza diagnóstico, tratamento, concessão, adaptação e manutenção de tecnologia assistiva, referência para a rede de atenção à saúde no âmbito do estado de Alagoas e todo atendimento realizado aos usuários são de caráter público e gratuito⁽⁶⁾.

Considerando a natureza do serviço, o presente trabalho possui

como objetivo apresentar uma proposta de padronização das rotinas do fluxo de atendimento do Centro Especializado em Reabilitação (CER III) em uma instituição pública de saúde, baseado na Portaria MS nº 793, de 24 de abril de 2012 que define as regras para o funcionamento dos Centros de Reabilitações.

Método

O projeto de intervenção consiste na realização de diagnóstico situacional do CER III, para identificação de problemas existentes e formulação de estratégias para resolução dos problemas.

A intervenção propõe inicialmente um trabalho de sensibilização e integração, junto a gestores, servidores e os acadêmicos que atuam na unidade CER III, por meio de rodas de conversas que discuta a portaria MS/GM nº 793 de 24 de abril de 2012 e o próprio projeto.

No segundo momento, será proposto a formação de grupos de diferentes áreas, a fim de que possam identificar quais procedimentos necessitam ser desenvolvidos ou quais precisam ser melhorados.

A terceira etapa propõe a criação de uma comissão multiprofissional, que

analise o diagnóstico realizado e todas as informações coletadas até o momento, para definir o papel de cada área dentro de um fluxo de atendimento.

Quadro 1: Resumo do Plano de Intervenção

NÓ CRÍTICO	OPERAÇÃO (PROJETO/AÇÃO)	CRONOGRAMA EXECUÇÃO	RECURSOS NECESSÁRIOS	RESULTADOS ESPERADOS
Falta de informação para o atendimento de acordo com os parâmetros da portaria MS nº 793.	Seminário de apresentação e discussão da portaria nº 793.	Outubro de 2016	Palestrante, equipamento de som, lanche, materiais de expediente, computador e projetor.	Conhecimento de toda equipe quanto à legislação que rege o CER III.
Falta de definição clara do papel de cada área dentro do fluxo de atendimento do CER III.	Formar comissão multiprofissional, para definir as atribuições de cada área.	Novembro de 2016	Papel, caneta, computador, projetor e impressora.	Maior engajamento dos profissionais e otimização de tempo com a atuação mais focada e o direcionamento preciso do usuário.
Pouca integração entre os profissionais das áreas de atendimento.	Promover oficinas com técnicas de grupo para estimular o trabalho em equipe.	Dezembro de 2016	Facilitador, papel, caneta, computador, projetor, impressora, banner e lanche.	Melhorar o nível de integração, na medida em que todos percebam os benefícios do trabalho em equipe para a resolução de diferentes demandas.
Ausência de documento que contenha a definição das atribuições áreas de atendimento.	Elaboração de um POP contendo as atribuições de cada área e o desenho do fluxo de atendimento a ser seguido.	Janeiro de 2017	Computador, resma de papel A4 e impressora.	Que o POP seja o instrumento que norteie as atividades das áreas do fluxo de atendimento, de maneira padronizada e acessível aos atuais e futuros profissionais do CER III.
Avaliação da efetividade do projeto.	Realizar avaliação dos resultados obtidos com a intervenção por meio de questionários para verificar a efetividade do projeto.	Fevereiro de 2017	Papel, caneta, computador e impressora.	Obter um demonstrativo dos benefícios da implantação do PI, tanto para os profissionais, quanto para os usuários.

Para consolidar estas informações, serão desenvolvidas oficinas que possibilite uma vivência de como seria o processo em funcionamento. A partir desse momento, busca-se observar

eventuais falhas e desenvolver estratégias para corrigi-las, com o intuito de desenvolver nos profissionais o conceito de sinergia por meio do trabalho em equipe.

Como produto final, será elaborado um Manual de Procedimento Operacionais Padrão (MPOP), com instruções que possibilite qualquer servidor desenvolver sua atividade, frente à ausência do responsável daquela ação. Por fim, pretende-se realizar uma avaliação dos resultados obtidos com a intervenção, por meio de questionários e entrevistas com o intuito de verificar a efetividade do projeto.

Resultados Esperados

Promover a aproximação e integração dos profissionais que atuam nas áreas do CER III, unificar a estrutura administrativa, reduzir custos operacionais, proporcionar atendimentos mais assertivos no sentido de direcionar o usuário ao serviço mais adequado à sua necessidade. Elevar a qualidade no serviço prestado à sociedade Alagoana. Diminuir o tempo de recuperação do paciente e promover maior facilidade de acesso às informações do paciente em razão da unificação dos serviços.

Conclusão

Espera-se que a implantação do novo fluxo de atendimento possa elevar a qualidade, e assim, modificar a

realidade dos serviços prestados pelo CER III aos usuários do SUS no âmbito do estado de Alagoas.

Referências

1. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Gestão do Trabalho e da Regulação Profissional em Saúde: Agenda Positiva do Departamento de Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2010.
2. Saldanha CS. Introdução à Gestão Pública, São Paulo: Saraiva; 2006.
3. Kotler P. Administração de marketing, São Paulo: Atlas; 1998.
4. Matias-Pereira J. Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais, São Paulo: Atlas; 2008.
5. Ministério da Saúde (BR). Portaria MS/GM Nº 793, de 24 de abril de 2012. Institui a Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência. Brasília: Ministério da Saúde; 2012.
6. Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas- UNCISAL (AL). Plano de Desenvolvimento Institucional 2015-2019. Maceió: UNCISAL; 2015.