33º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo

16ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios - 9º Prêmio David Capistrano

Título: A importância do Acolhimento na Gestão do Cuidado no Núcleo de Assistência à Pessoa com Deficiência, da Prefeitura de Jundiaí.

Tema: Regulação e Redes de Atenção em Saúde

Início da experiência: Maio de 2016

Dados dos Autores

Nome Completo: Flávia Daolio Formigari Lima

E-mail: flima@jundiai.sp.gov.br

Telefone: 11 4521-6598

Nome Completo: Luciana Moreno Rodrigues

E-mail: lumrodrigues@hotmail.com

Telefone: 11 4521-6598

Resumo:

Trata-se do relato de transformação no modelo de Gestão do Cuidado, a partir da implantação do Acolhimento Interdisciplinar num ambulatório da Atenção Especializada, o Núcleo de Assistência à Pessoa com Deficiência. O NAPD, além da assistência multiprofissional, realiza a dispensação de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção (OPM), e bolsas para estomizados, contemplados na Tabela SUS. A gestão apostou na riqueza do trabalho em equipe para construir um

instrumento potente de escuta qualificada, visão ampliada do paciente e necessidades de cuidado. O Acolhimento tornou-se o primeiro atendimento, possibilitando construir o Projeto Terapêutico Singular e trilhar Linhas de Cuidado na rede. A experiência consolidou o Cuidado Integral e Longitudinal, a Resolutividade, a articulação intersetorial, como princípios fundamentais das práticas, baseados nas Diretrizes do SUS e na Política Nacional de Humanização, fortalecendo a construção da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência.

Título: A importância do Acolhimento na Gestão do Cuidado no Núcleo de Assistência à Pessoa com Deficiência, da Prefeitura de Jundiaí.

Introdução e Justificativa:

O Núcleo de Assistência à Pessoa com Deficiência (NAPD) é um ambulatório da Atenção Especializada que realiza assistência às pessoas com deficiência física de Jundiaí e região. Como parte do processo de reabilitação e inclusão social, realiza também a dispensação de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção (cadeiras de rodas, de banho, muletas, andadores, calçados e palmilhas), e bolsas e acessórios para estomizados, por meio da Tabela SUS, aos munícipes de Jundiaí.

Este trabalho vem evoluindo para um Modelo de Atendimento baseado nas Diretrizes do SUS e na Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão, que considera o Acolhimento Interdisciplinar, o Cuidado Integral e Longitudinal, a Clínica Ampliada, a Resolutividade, a Co-responsabilização, a articulação com outros serviços da rede, como princípios fundamentais das práticas.

EQUIPE TÉCNICA: profissionais nas áreas de Medicina-Fisiatria, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Serviço Social, Fonoaudiologia e Enfermagem.

PÚBLICO ALVO: pessoas com deficiências físicas (congênitas ou adquiridas) por Amputação, Lesão Medular, Acidente Vascular Encefálico, Trauma Crânio Encefálico, Paralisia Cerebral, Doenças neuromusculares progressivas, Doenças reumáticas, Sequelas de Diabetes, de insuficiência vascular, Hanseníase, Poliomielite, Neoplasias, Malformações congênitas, Mielomeningocele, Estomizados, etc.

Para iniciar atendimento no NAPD, o paciente deve ser encaminhado por serviços de saúde da rede pública ou privada, e será atendido inicialmente pela Equipe de Acolhimento. Sabe-se que a atitude de acolher deve estar presente em todas as ações de saúde, porém, nomeamos Acolhimento Interdisciplinar o primeiro atendimento, ou seja, a forma humanizada de recepcionar os novos usuários e identificar a demanda, com visão global e ampliada.

Esta mudança de paradigma exige da Equipe o desenvolvimento da escuta qualificada e do olhar sobre o sujeito em seu contexto e necessidade de cuidados, abordando aspectos emocionais, sociais, físicos, motores, sensoriais, cognitivos, expectativas do paciente e da família / cuidador, condições de acessibilidade da moradia e entorno, funcionalidade e independência nas atividades da vida diária, trabalho, lazer, escola. Com isso, possibilita identificar se é elegível ao tratamento no serviço, ou realizar orientações e viabilizar acesso a outros serviços com maior resolutividade. Sendo eleito, já é possível iniciar a construção do Projeto Terapêutico Singular (PTS), identificando prioridades e ações necessárias.

Considerando o volume dos atendimentos (mais de 7000 usuários cadastrados, 3000 prontuários ativos e admitidos cerca de 100 novos casos por mês), a complexidade e diversidade dos mesmos implica na necessidade de acolher, regular e organizar as demandas e os fluxos assistenciais na Rede, de acordo com o PTS, prioridades e oferta de serviços.

Objetivo: Avaliar se o dispositivo nomeado como Acolhimento Interdisciplinar está sendo efetivo como gestão do cuidado em reabilitação no município de Jundiaí, se o atendimento ao usuário acontece com resolutividade, equidade e qualidade, se orienta as articulações com a rede e o cuidado integral à pessoa com deficiência física, nos diferentes âmbitos de seu processo de tratamento.

Metodologia:

Os pacientes encaminhados para o NAPD são recepcionados pelo Acolhimento Interdisciplinar, previamente agendado. Sendo elegível, são identificadas as demandas e elaborado o PTS, que permite trilhar uma linha de cuidados. São realizados os agendamentos internos com a equipe técnica e encaminhamentos externos, com foco no acesso aos mesmos em tempo oportuno. Para tal, foi elaborado em equipe um roteiro para orientar o Acolhimento. Não se trata de um protocolo ou triagem, mas de diversos pontos a serem levantados junto ao paciente e familiares, quando presentes, para nortear a elucidação da demanda e elaboração do PTS. Trata-se de uma entrevista semiaberta, em que é possível modificar o roteiro, dependendo do material que se apresenta ou do assunto abordado. Com a experiência, desenharam-se as principais possibilidades de PTS: Terapias semanais nas entidades conveniadas (casos agudos); Acompanhamento Longitudinal

com a Equipe do NAPD, através de consultas periódicas, Visitas Domiciliares, Grupos de Orientação, avaliação, prescrição, fornecimento e acompanhamento de OPMs, e Bolsas e acessórios para estomizados; Cuidados Paliativos; Articulação com a Rede de Atenção à Saúde, Assistência Social, Educação, Esporte, e mercado de trabalho.

Resultados:

Após a implantação do Acolhimento Interdisciplinar como início da construção do PTS no NAPD, houve ganhos qualitativos para o usuário, para o serviço, e para a construção da Rede de Cuidados è Pessoa com Deficiência. Paciente e família sentem-se mais acolhidos, orientados e participativos no tratamento. Não há fila de espera para o Acolhimento. A equipe saiu do conforto do seu núcleo de conhecimento para exercitar a capacidade de escuta, a interdisciplinaridade e transdisciplinaridade, e empoderar-se no conhecimento sobre a oferta de serviços da Rede de Atenção à Saúde, exercendo a articulação intersetorial.

Considerações Finais:

O Acolhimento, ferramenta inspirada na RAPS e na Atenção Básica, tem se mostrado um dispositivo possível e fundamental na Atenção Especializada, que geralmente é baseada no modelo médico e protocolar. Ele favorece a clínica ampliada e o cuidado integral, a agilidade e resolutividade das condutas, o compartilhamento das informações em equipe e em rede, o que se reflete no atendimento com qualidade ao paciente e na efetivação da gestão do cuidado em reabilitação.