

PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE
Atenção Primária à Saúde
Atenção Ambulatorial Especializada

O PROCESSO DE TUTORIA

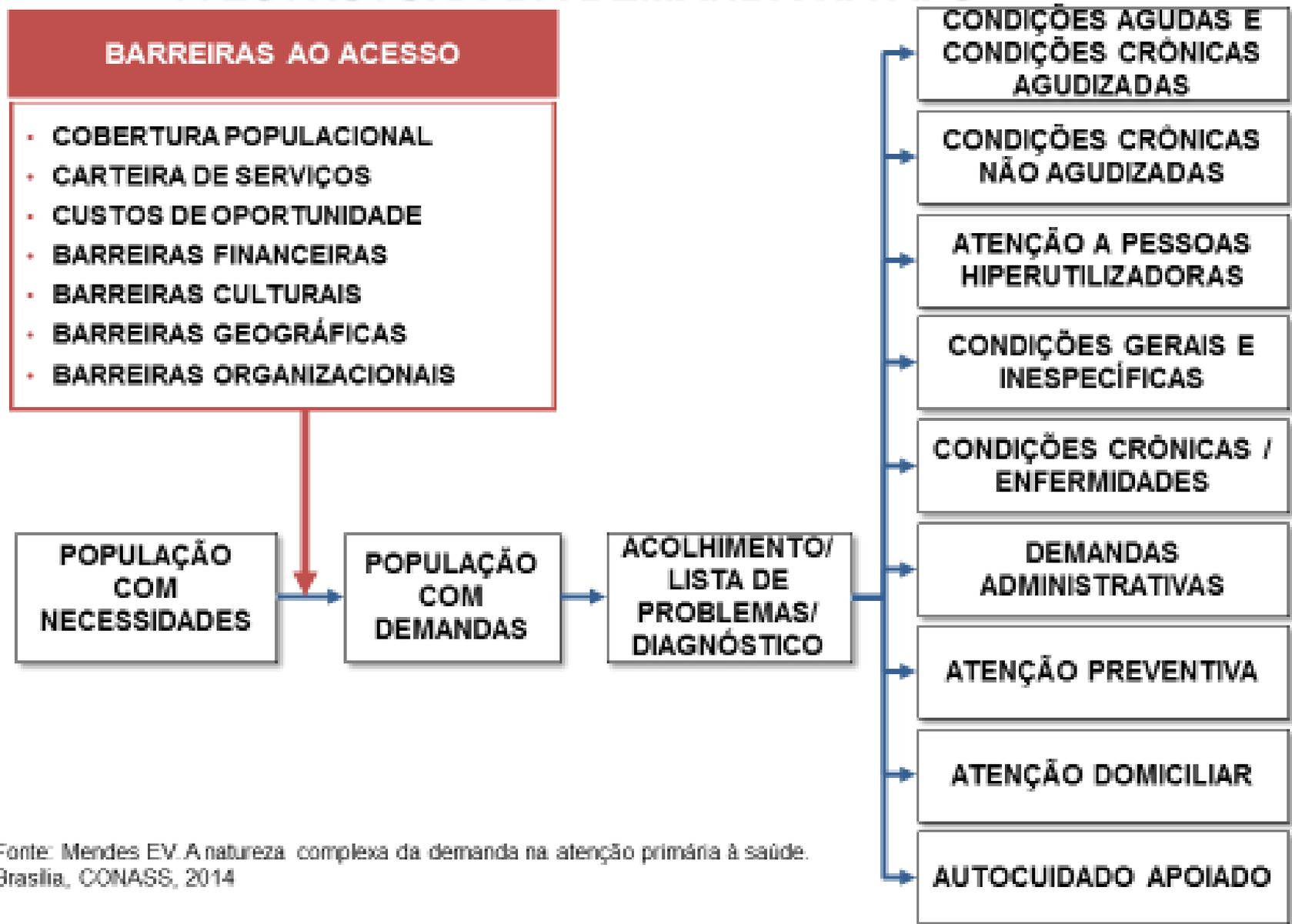
Premissas

DUAS CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTAIS DA APS

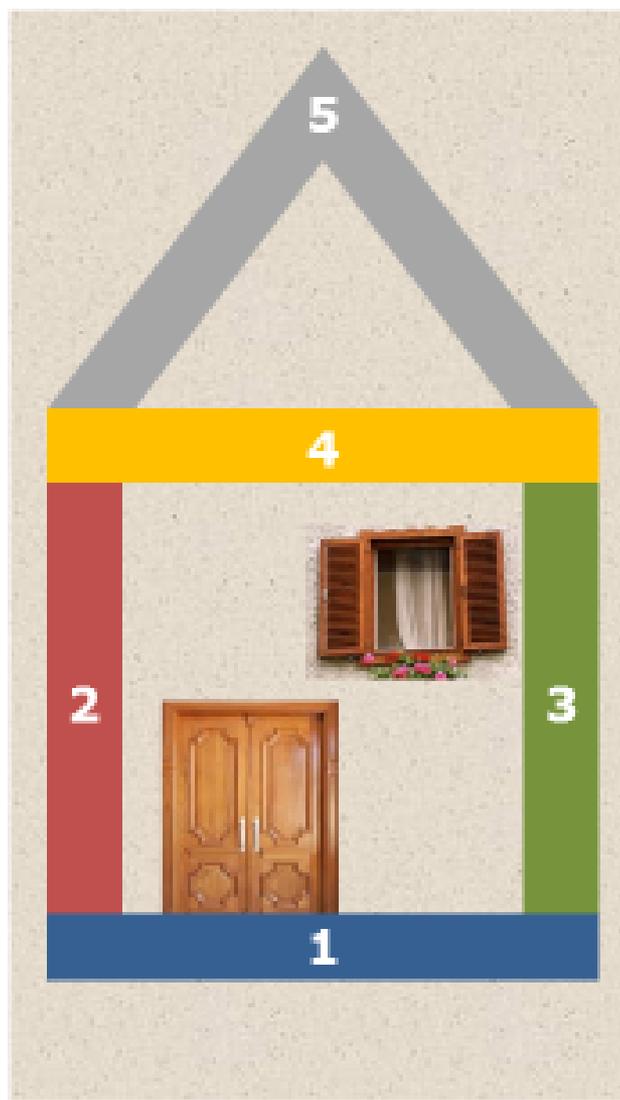
- **A APS TEM ALTA RESOLUTIVIDADE**
- **A APS APRESENTA UMA COMPLEXA ESTRUTURA DE DEMANDA**

Fonte: Mendes EV. O cuidado das condições crônicas na atenção primária à saúde: o imperativo da consolidação da estratégia da saúde da família. Brasília, Organização Pan-Americana da Saúde, 2012

A ESTRUTURA DA DEMANDA NA APS



O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO SOCIAL DA APS



Macroprocessos de Autocuidado Apoiado



Macroprocessos de Atenção Domiciliar

5

Macroprocessos de Demandas Administrativas

4

Macroprocessos de Atenção Preventiva

3

Macroprocessos de Atenção às Condições Crônicas não agudizadas, Enfermidades e Pessoas Hiperutilizadoras

2

Macroprocessos de Atenção aos Eventos Agudos

1

Intervenções na Estrutura e Macroprocessos e Microprocessos Básicos

O processo de tutoria

“O conhecimento é apenas um dos componentes da competência. A capacidade para fazer exige do profissional de saúde - para além do conhecimento declarativo - as habilidades, atitudes e comportamentos apropriados a cada situação. Hoje é possível formular intervenções educacionais para profissionais de saúde baseadas em evidências, potencialmente efetivas para mudar as práticas, melhorar as performances e qualificar os cuidados”.

Silvério J. B. Educação permanente para
profissionais de saúde: alinhamento conceitual.
Belo Horizonte, 2011.

A tutoria não é um processo de fiscalização ou de avaliação de desempenho e nem mesmo de definição sobre o que os profissionais devem fazer.

É um “fazer junto”, sem substituir o profissional nas suas funções e responsabilidades, ajudando-o na reflexão sobre a própria prática, na identificação de fragilidades e nas ações corretivas necessárias.

O objetivo é o de fortalecer as competências de conhecimento, habilidade e atitude.

É muito importante dar as razões pelas quais desenvolver o processo de uma determinada maneira.

A razão última é a necessidade da população.

Mas, para que essa não fique reduzida a uma argumentação genérica, deve ser compreendida na descrição da história natural de uma determinada condição de saúde, dos riscos implicados nesse desenvolvimento e das ações de prevenção e cuidado correspondentes e na análise dos indicadores de processos e resultados esperados para essa mesma população.

O tutor, a partir de uma decisão institucional, apresenta a proposta de trabalho, a metodologia utilizada, os produtos a serem desenvolvidos e cronograma de atividades presenciais e a distância e propõe uma pactuação com a equipe, cuja adesão é fundamental para a mudança dos processos.

O processo de tutoria se organiza em três momentos principais:

- Alinhamento conceitual sobre os conteúdos propostos, breves e objetivos, como encontros específicos ou inseridos na discussão dos processos e remetendo ao processo de educação permanente, quando necessário.
- Supervisão, *in loco*, da atividade, num diálogo com o seu responsável direto para verificar a atitude do profissional, o seu conhecimento e aplicação das normas e recomendações; o desenvolvimento da atividade frente às normas e recomendações vigentes; o registro do processo no prontuário e nos sistemas de informação; identificar inconformidades e propor as ações corretivas.
- Avaliação dos problemas ou inconformidades identificadas, análise de seus fatores causais, priorização e elaboração de um plano de ação, seguindo-se os outros passos do ciclo do PDCA.

O tutor apoia as equipes presencialmente, nos próprios locais de trabalho. Mas, a disponibilidade se complementa à distância por meio das várias modalidades: e-mail, *whatsapp*, *chats* de discussão e outras.

É necessário dedicar tempo à tutoria, já que a mudança de processos implica em uma mudança da cultura organizacional, muitas vezes com costumes já bem estabelecidos.

O tutor deve, preferencialmente, ter uma dedicação exclusiva para essa tarefa ou uma carga horária mínima estabelecida. As equipes devem ter horários protegidos na agenda para os encontros de tutoria.

A periodicidade depende da maturidade da equipe, mas os encontros devem ser definidos com sistematicidade.

Normalmente, os primeiros ciclos do PDCA requerem uma maior dedicação, mas, na medida em que os processos vão sendo organizados e os resultados se tornam palpáveis, a presença do tutor pode ser menos frequente, desde que a equipe garanta a continuidade dos ciclos de melhoria.

Os temas a serem abordados devem seguir a lógica dos macroprocessos, seguindo a metáfora da construção da “Casa da APS”. No entanto, problemas identificados pela equipe como relevantes devem ser incluídos ou antecipados, facilitando uma maior apropriação e responsabilização por parte dos profissionais.

Processos assistenciais de governabilidade da equipe devem ser imediatamente incluídos no plano de ação. Outros processos, de apoio ou estratégicos, de governabilidade de outras equipes ou serviços, devem ser caracterizados e encaminhados para os respectivos responsáveis, tendo atenção para um feedback sobre o andamento.

Todos os profissionais da equipe devem ser envolvidos na tutoria.

O conhecimento geral e compartilhado permite “falar a mesma língua”, favorece a qualidade do processo; falar a mesma língua, facilita a comunicação com os usuários e possibilita uma melhor definição das atribuições.

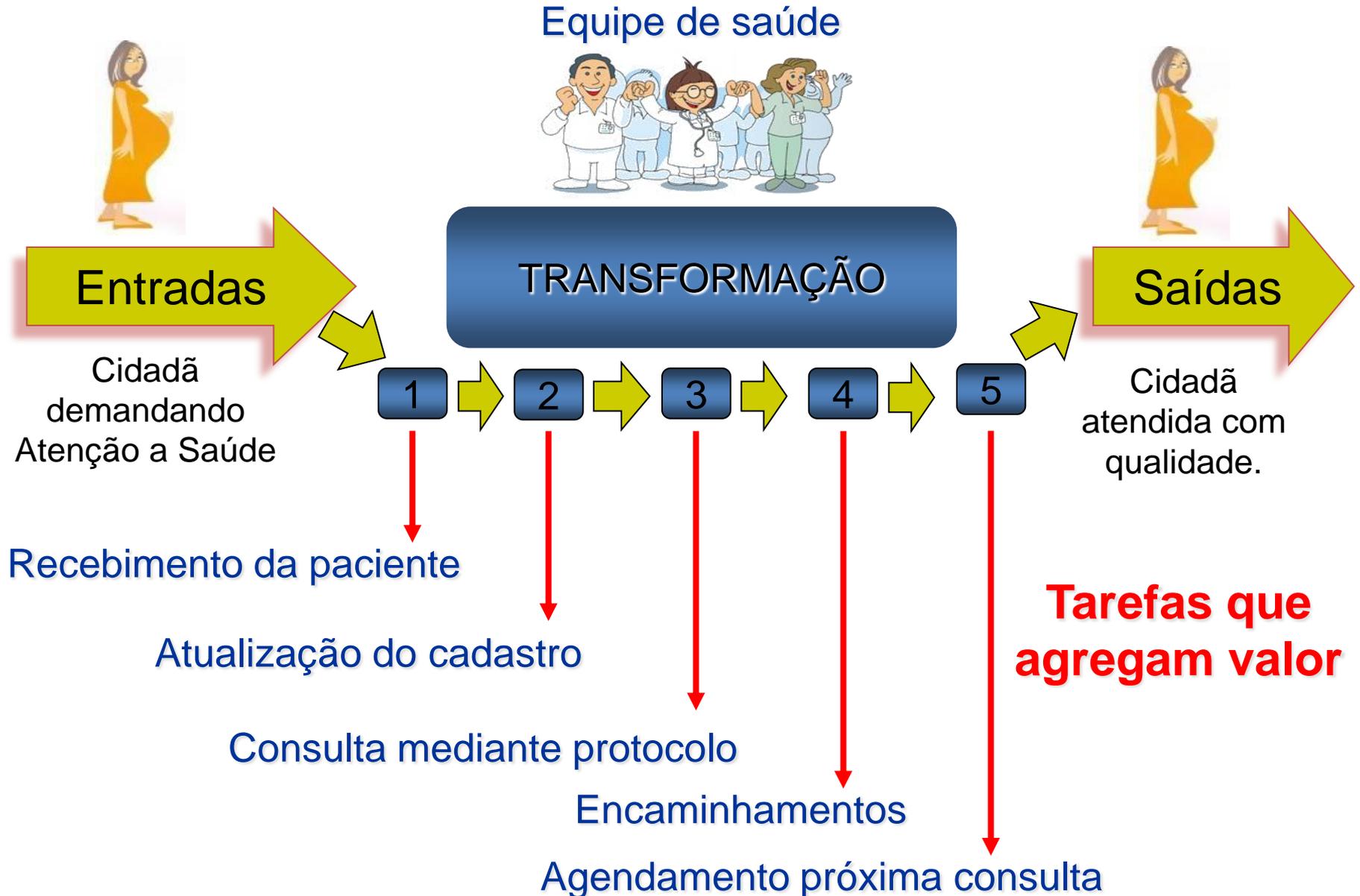
A seleção do tutor deve respeitar pelo menos os seguintes critérios: experiência assistencial ou de gestão na APS; interesse e disponibilidade para o processo de tutoria; capacidade de diálogo, condução de encontros de trabalho, liderança e proposição.

Processo

Conceito

Conjunto de atividades preestabelecidas que, ao serem executadas numa sequência determinada, levam a um resultado esperado / produto, que assegura o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e outras partes interessadas.

PROCESSO- CONSULTA MÉDICA

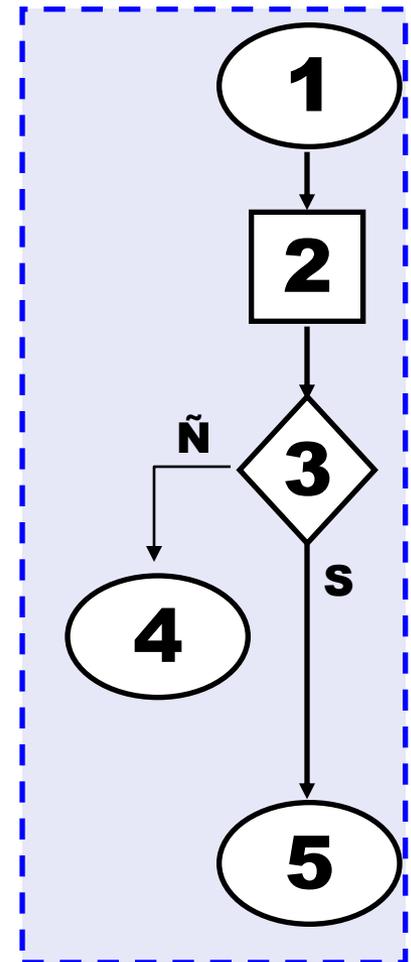


Processos - ferramentas

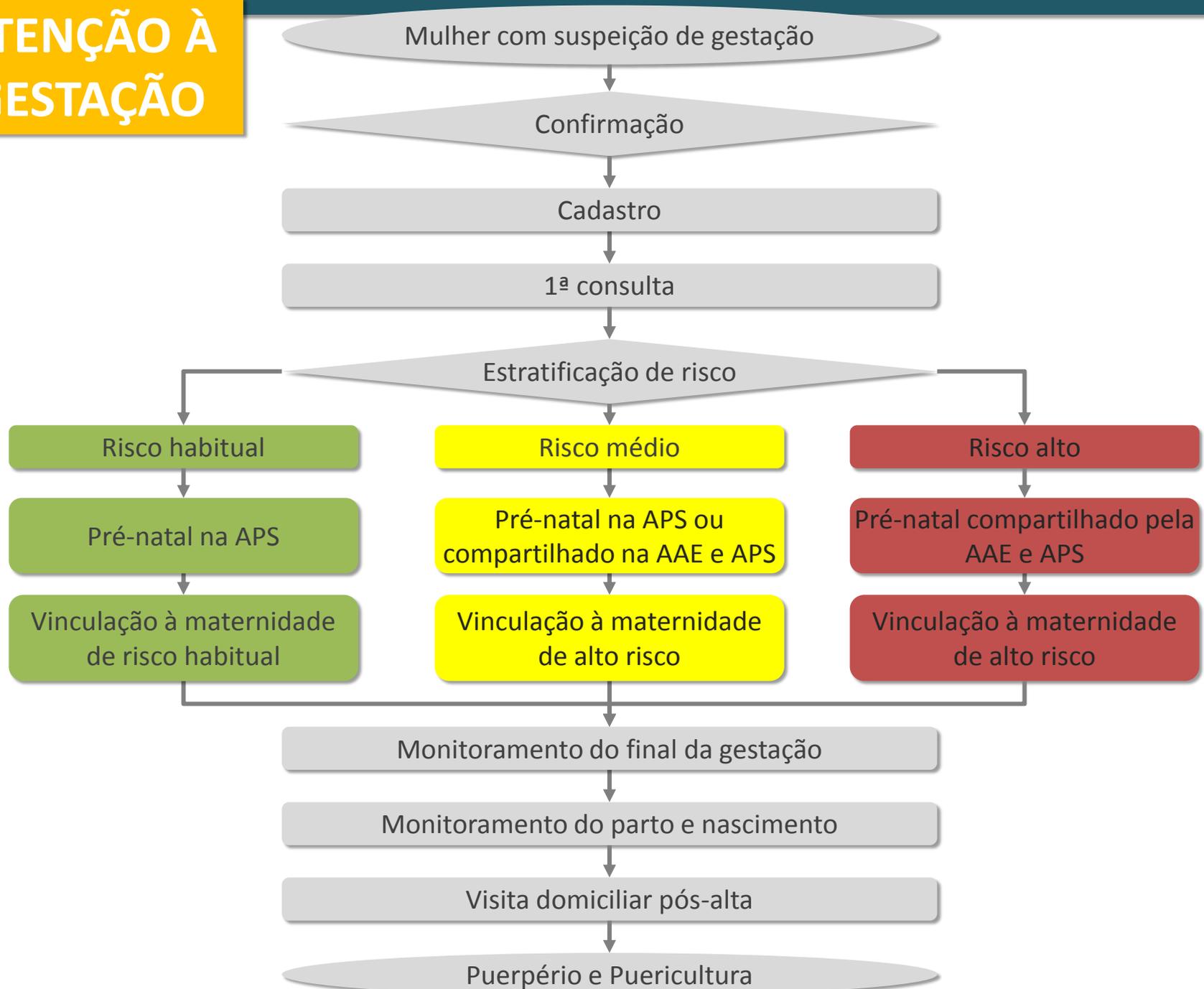
- Fluxograma
- Matriz de gerenciamento – 5w2h
- Procedimento operacional padrão – POP
- Painel de indicadores

Processos - fluxograma

Tarefas **ordenadas**, interligadas e sucessivas, com **início e final** definidos, através das quais se objetiva um **resultado**, e que, a partir de insumos e informações, se elaboram determinados **produtos/serviços**.

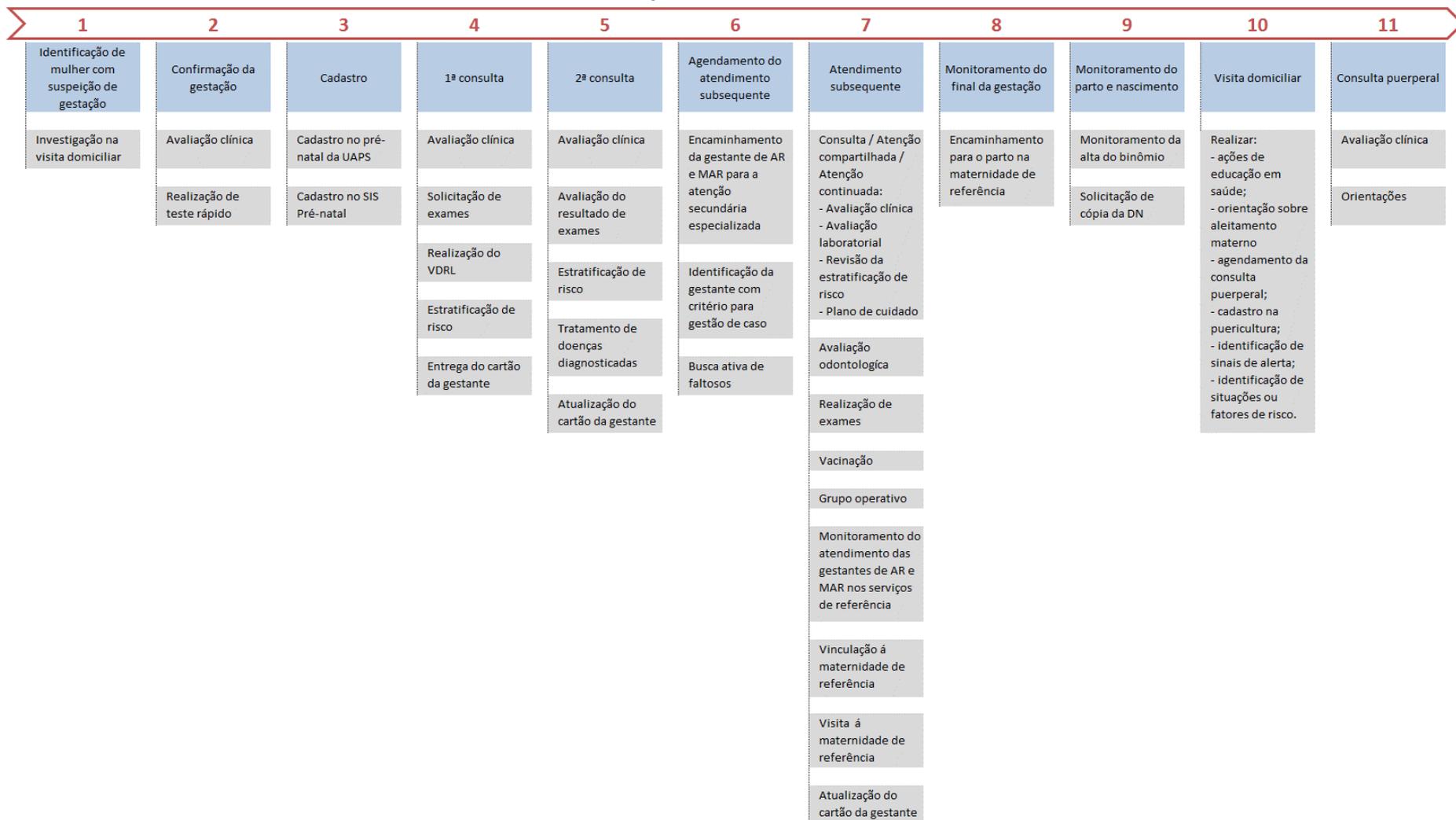


ATENÇÃO À GESTAÇÃO



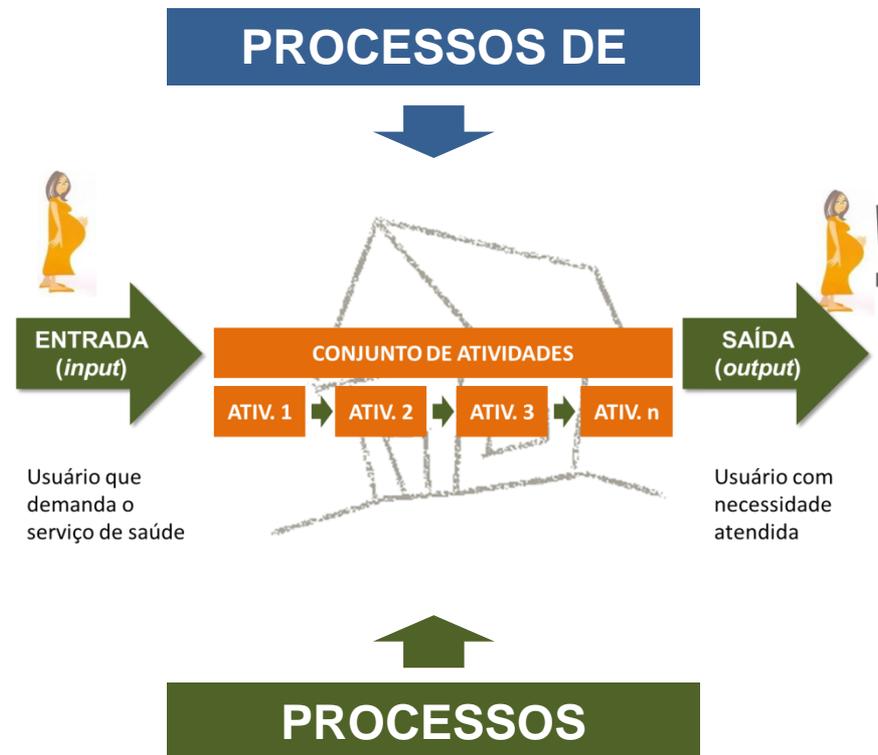
Fluxograma de atendimento

MAPEAMENTO DE PROCESSOS DO PRÉ-NATAL, PARTO E PUERPÉRIO NA A.P.S.



Macroprocessos

Conjunto dos processos finalísticos, de apoio e gerenciais



Boa tutoria!