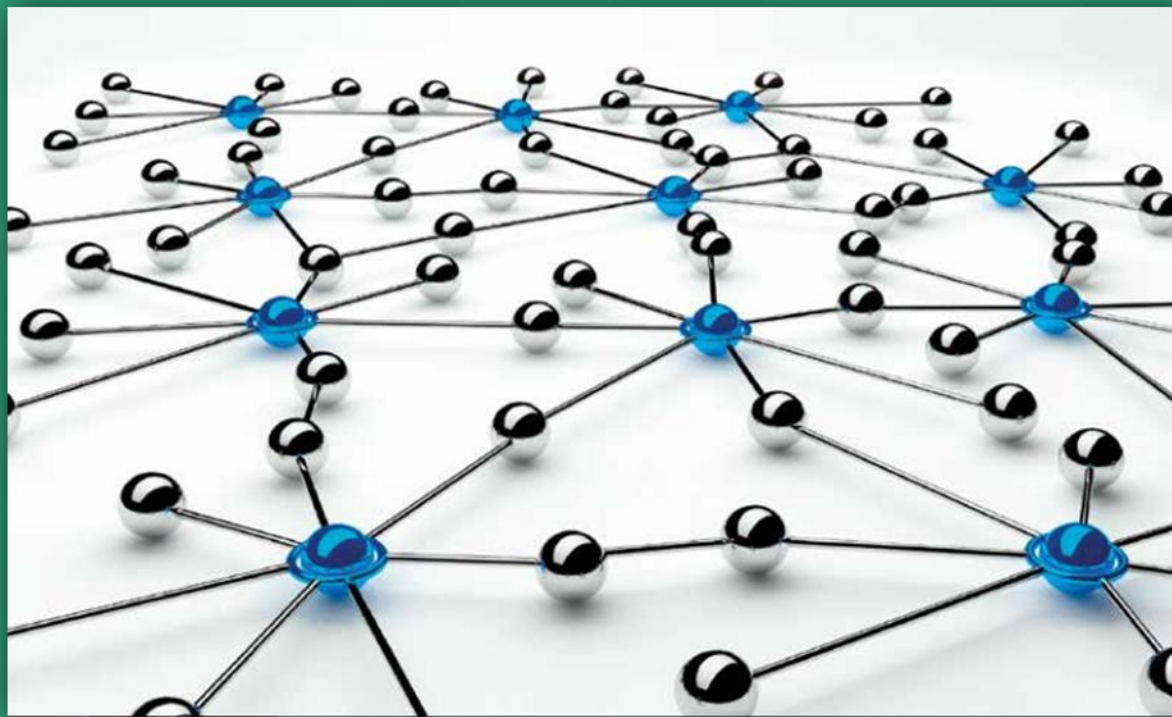


OFICINA 4 - ORGANIZAÇÃO DA ATENÇÃO AOS EVENTOS AGUDOS E ÀS CONDIÇÕES CRÔNICAS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE



Rio Grande do Sul /Dezembro 2017

Sistematização dos Conteúdos Abordados:

**A Organização da Atenção
aos Eventos Agudos e às
Condições Crônicas na Atenção
Primária à Saúde**

#recordando

AS CONDIÇÕES DE SAÚDE

As **condições de saúde** podem ser definidas como as circunstâncias na saúde das pessoas que se apresentam de forma mais ou menos persistente e que exigem respostas sociais reativas ou proativas, eventuais ou contínuas e fragmentadas ou integradas dos sistemas de atenção à saúde.

Tem duas categorizações:



CONDIÇÕES
AGUDAS

CONDIÇÕES
CRÔNICAS

VARIÁVEL	CONDIÇÃO AGUDA	CONDIÇÃO CRÔNICA
Início	Rápido	Gradual
Causa	Usualmente única	Usualmente múltipla
Duração	Curta	Indefinida
Diagnóstico e prognóstico	Comumente acurados	Comumente incertos
Testes diagnósticos	Frequentemente decisivos	Frequentemente de valor limitado
Resultados	Em geral ,cura	Em geral, cuidado sem cura
Papel dos Profissionais	Selecionar e prescrever o tratamento	Educar e fazer parceria com as pessoas usuárias
Natureza das intervenções	Centrada no cuidado profissional	Centrado no cuidado multiprofissional e no autocuidado
Conhecimento e ação clínica	Centrado no profissional médico	Compartilhado pelos profissionais e usuários
Papel da pessoa usuária	Seguir as prescrições	Corresponsabilizar-se por sua saúde em parceria com a equipe de saúde
Sistema da Atenção à Saúde	Resposta reativa e episódica	Resposta proativa e contínua

FONTE: Von Korff (1997); Holman e Lorig (2000); Organização Mundial da Saúde (2003); Lorig *et al.* (2006)

OS PERFIS DE DEMANDA NA APS

BARREIRAS AO ACESSO

- COBERTURA POPULACIONAL
- CARTEIRA DE SERVIÇOS
- CUSTOS DE OPORTUNIDADE
- BARREIRAS FINANCEIRAS
- BARREIRAS CULTURAIS
- BARREIRAS GEOGRÁFICAS
- BARREIRAS ORGANIZACIONAIS

**DEMANDAS
POR:**

POPULAÇÃO
COM
NECESSIDADES

POPULAÇÃO
COM
DEMANDAS

ACOLHIMENTO/
LISTA DE
PROBLEMAS/
DIAGNÓSTICO

CONDIÇÕES AGUDAS

CONDIÇÕES CRÔNICAS
AGUDIZADAS

CONDIÇÕES GERAIS E
INESPECÍFICAS

CONDIÇÕES CRÔNICAS
NÃO AGUDIZADAS

ENFERMIDADES
(CONDIÇÕES CRÔNICAS)

PESSOAS
HIPERUTILIZADORAS

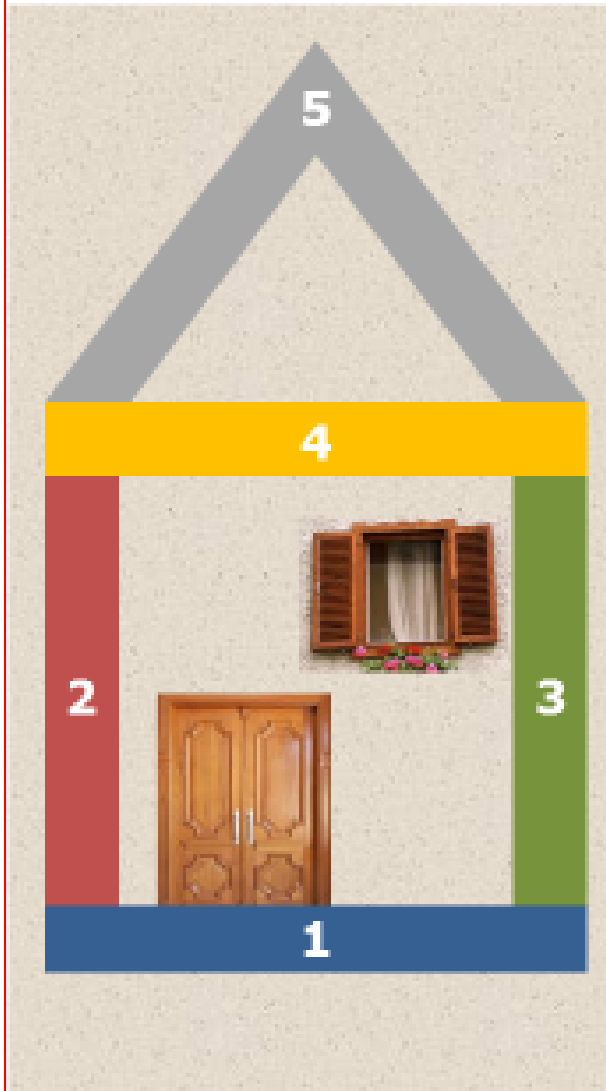
ATENÇÃO PREVENTIVA

DEMANDAS
ADMINISTRATIVAS

AUTO CUIDADO
APOIADO

ATENÇÃO DOMICILIAR

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

ORGANIZAÇÃO DO ACESSO NA UAPS

- ➔ Atenção à demanda espontânea – eventos agudos (condições agudas e as agudizações de condições crônicas);
- ➔ Atenção programada – condição crônica.

MODELO DE ATENÇÃO ÀS CONDIÇÕES AGUDAS

Serve para organizar a atenção às condições agudas e as agudizações das condições crônicas.

OBJETIVO: identificar, no menor tempo possível, com base em sinais de alerta, a gravidade de uma pessoa em situação de urgência e/ou emergência e definir o ponto de atenção adequado para aquela situação, considerando-se, como variável crítica, o tempo de atenção requerido pelo risco classificado, ou seja, o objetivo é CLASSIFICAR O RISCO e não fazer diagnóstico.

ACOLHIMENTO

PROPÓSITO

- Identificar a população residente no território de abrangência da UAPS, reconhecer e responsabilizar-se pelos problemas de saúde, organizar a porta de entrada e viabilizar o primeiro contato através da equipe de saúde, humanizando o atendimento e alcançando a satisfação do cidadão

ACOLHIMENTO

OBJETIVO

- receber, escutar e oferecer uma atenção oportuna, eficaz, segura e ética aos cidadãos.

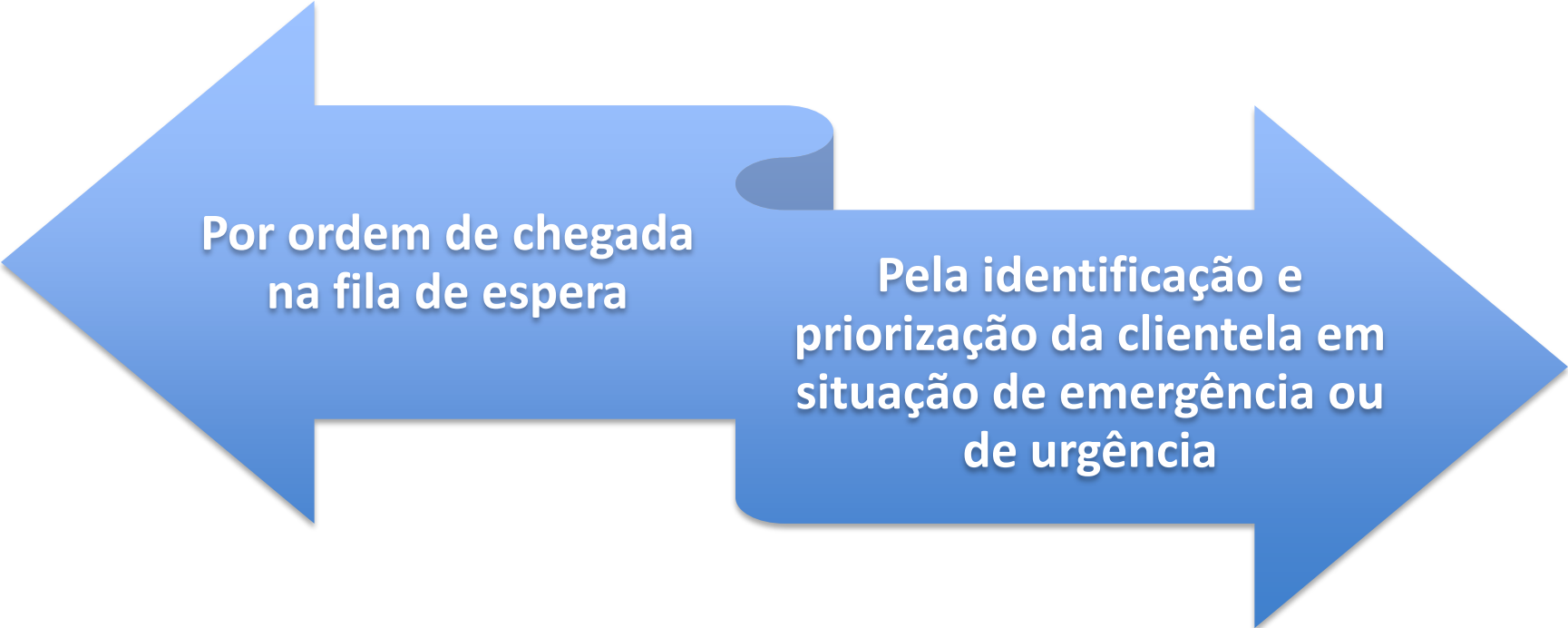
FUNDAMENTA-SE

- no trabalho integrado, no comprometimento de toda a equipe de saúde e não apenas de um grupo de profissionais, numa parte do processo de trabalho.

FONTE: Oficina de organização de processos para implantação da classificação de risco na rede de urgência e emergência – Tauá, 2015

ACOLHIMENTO

MODIFICA A LÓGICA DO ATENDIMENTO



Por ordem de chegada
na fila de espera

Pela identificação e
priorização da clientela em
situação de emergência ou
de urgência

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

OBJETIVOS

- Humanizar e personalizar o atendimento;
- Avaliar o cidadão logo na sua chegada para identificar a gravidade do caso;
- Estabelecer a prioridade de atendimento do cidadão de acordo com a gravidade do caso;
- Determinar o ponto de atenção e o atendimento adequado de acordo com a gravidade ou a necessidade de atendimento de cada caso;
- Prestar informações adequadas ao cidadão / familiares.

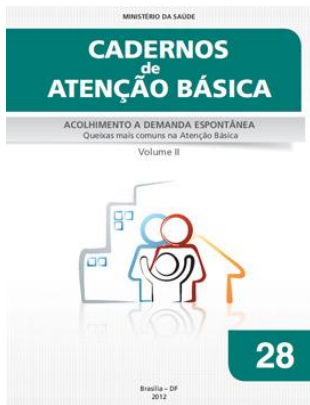
PROTOSCOLOS DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Cor	Tempo - alvo em minutos
Vermelho	0
Laranja	10
Amarelo	60
Verde	120
Azul	240

Fonte: Mackway-Jones et al. (2005)

CARACTERÍSTICAS: escala de 4 a 5 níveis, baseado em sintomas, discriminantes chaves, algoritmos clínicos e tempo de execução.

PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO M.S.

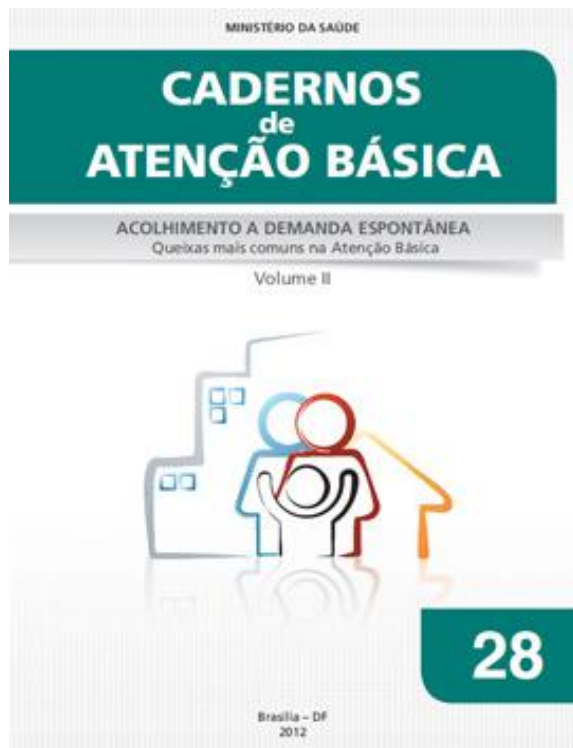


Caderno de Atenção Básica nº 28 - utiliza o acolhimento com a escuta qualificada e uma classificação de risco para duas situações:

• Situação não aguda (Azuis)

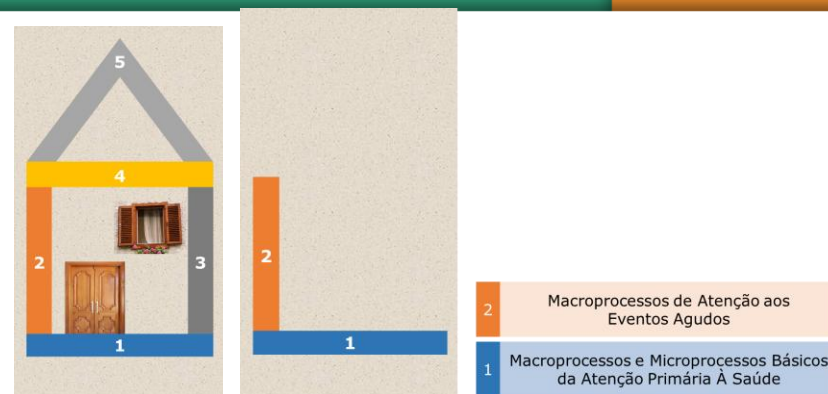
- Orientação específica e/ou sobre as ofertas da unidade;
- Adiantamento de ações previstas em protocolos (ex: teste de gravidez, imunização);
- Agendamento / programação de intervenções

PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO M.S.



- **Situação Aguda ou Crônica Agudizada**
 - Atendimento imediato (alto risco de vida) **Vermelhos**
 - Atendimento prioritário (risco moderado) **Amarelos**
 - Atendimento no dia (risco baixo ou ausência de risco com vulnerabilidade importante) **Verdes**

EVENTOS AGUDOS



MACROPROCESSOS DE ATENÇÃO AOS EVENTOS AGUDOS (condições agudas e condições crônicas agudizadas):

- Acolhimento (escuta inicial sobre a demanda do dia, direcionamento dos serviços e setores da unidade)
- Avaliação e classificação de risco
- atendimento aos eventos agudos azul e verde
- primeiro atendimento das pessoas com eventos amarelo, laranja e vermelho e encaminhamento para pronto atendimento ou pronto socorro.

ORGANIZAÇÃO DO ACESSO NA UAPS

ATENÇÃO À DEMANDA AGUDA

```
graph TD; A[ATENÇÃO À DEMANDA AGUDA] --> B[Emergência / Urgência]; A --> C[Não Urgente]; B --> D["Escuta inicial da demanda; atender de imediato, com classificação de risco; realizar os primeiros cuidados; Providenciar suporte adequado e transferir de forma segura"]; C --> E["Avaliar queixa, atender de imediato; agendar uma consulta; encaminhá-lo para outro ponto de atenção"]
```

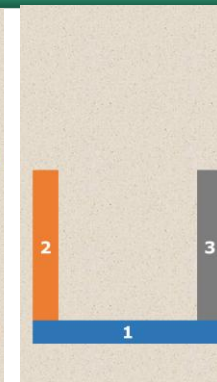
Emergência / Urgência

Escuta inicial da demanda; atender de imediato, com classificação de risco; realizar os primeiros cuidados; Providenciar suporte adequado e transferir de forma segura

Não Urgente

Avaliar queixa, atender de imediato; agendar uma consulta; encaminhá-lo para outro ponto de atenção

CONDIÇÕES CRÔNICAS



3	Macroprocessos de Atenção às Condições Crônicas não agudizadas, Enfermidades Pessoas hiperutilizadoras
2	Macroprocessos de Atenção aos Eventos Agudos
1	Macroprocessos e Microprocessos Básico da Atenção Primária À Saúde

- condições crônicas não agudizadas
- enfermidades
- pessoas hiperutilizadoras

MODELO DE ATENÇÃO ÀS CONDIÇÕES CRÔNICAS

MODELO DE ATENÇÃO CRÔNICA (Chronic Care Model-CCM)



MODELO DA PIRÂMIDE DE RISCOS (MPR)

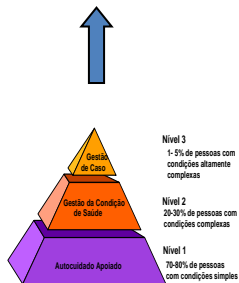
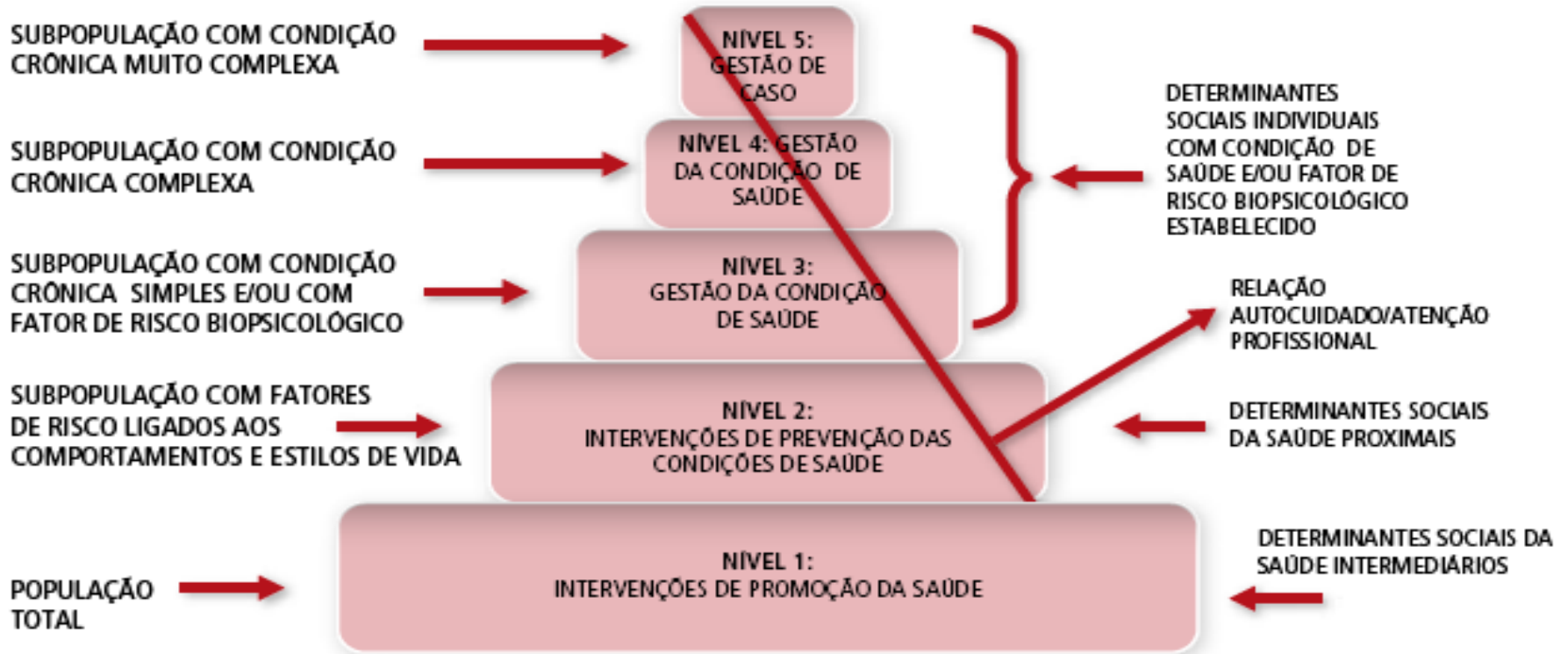


MODELO DA DETERMINAÇÃO SOCIAL DA SAÚDE DE DAHLGREN E WHITEHEAD

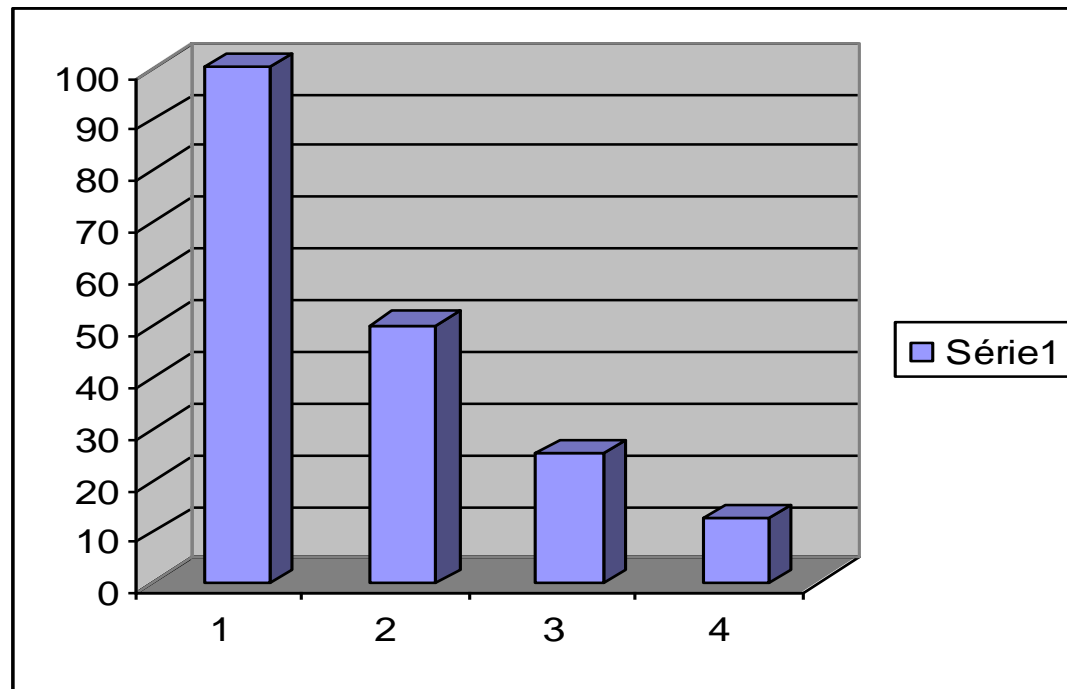


MODELO DE ATENÇÃO ÀS CONDIÇÕES CRÔNICAS PARA O SUS (Modelo proposto por Mendes e adaptado para o SUS)

O MODELO DE ATENÇÃO ÀS CONDIÇÕES CRÔNICAS PARA O SUS



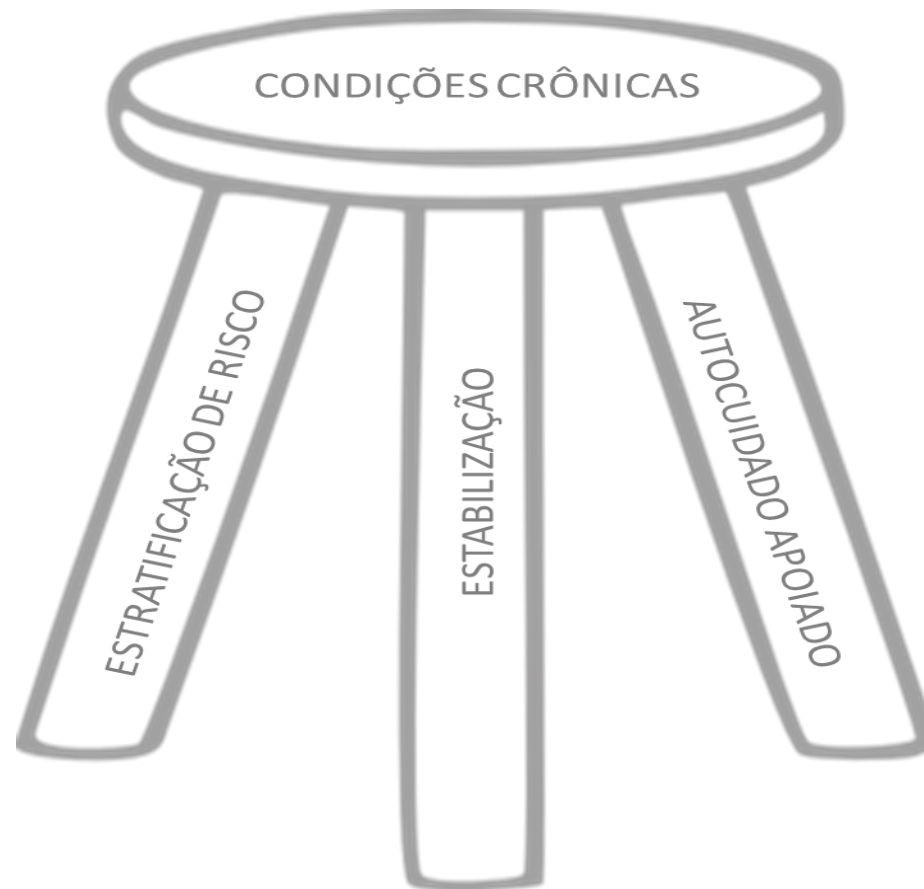
A LEI DE HART: a regra da metade na atenção às condições crônicas



- casos totais
- casos diagnosticados
- casos controlados
- casos com programas de prevenção

FONTE:: Hart JT. Rules of halves: implications of increasing diagnosis and reducing dropout for future workloads and prescribing costs in primary care. British Medical Journal. 42: 116-119, 1992.

CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTAIS DA ATENÇÃO ÀS CONDIÇÕES CRÔNICAS NÃO AGUDIZADAS



ORGANIZAÇÃO DO ACESSO NA UAPS

ATENÇÃO À DEMANDA PROGRAMADA

- Destinada a atendimentos e consultas agendadas, em cada turno de atendimento;
- Os atendimentos programados são calculados a partir dos parâmetros estabelecidos na Planilha de Programação e com base nos dados do diagnóstico e cadastramento das famílias residentes no território;
- A organização do atendimento dar-se-á de acordo com os ciclos de vida: saúde da criança, do adolescente, da gestante, do adulto e do idoso;
- Dar-se-á também por patologias de maior relevância: cardiocirculatórias, diabetes, entre outras.

MACROPROCESSOS DE ATENÇÃO ÀS CONDIÇÕES CRÔNICAS

- Gerenciamento das condições crônicas prioritárias
- Estratificação de riscos
- Elaboração e o monitoramento dos planos de cuidado
- Autocuidado apoiado
- Gestão de caso
- Novos formatos da clínica: atenção contínua, atenção compartilhada a grupo, matriciamento entre especialistas e generalistas
- Educação permanente dos profissionais de saúde
- Educação em saúde: os grupos operativos e a educação popular, mapa de recursos comunitários.

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS NA UAPS

A orientação por processos **permite planejar e executar melhor as atividades** pela:

- definição de responsabilidades, utilização mais adequada dos recursos, eliminação de etapas redundantes e refinamento das interfaces entre os processos executados.

Reconhecer e mapear detalhadamente os processos organizacionais e aperfeiçoa-los para que não se corra o risco de automatizar erros e/ou as atividades não agregadoras de valor.

GERENCIAR UM PROCESSO SIGNIFICA:

Adotar ações que vão assegurar o cumprimento dos requisitos do processo e, em decorrência, o cumprimento dos resultados esperados. Para tanto, duas condições precisam ser satisfeitas:

- Existência do padrão de trabalho que definirá as responsabilidades na execução do trabalho, a frequência em que são executados, os indicadores de desempenho que permitirão monitorar e assegurar o atendimento dos requisitos do processo e a maneira correta de executá-lo.
- Existência de mecanismo de controle que permita monitorar a execução do processo, garantindo que seu padrão de trabalho esteja sendo cumprido integralmente.

MATRIZ DE GERENCIAMENTO DE PROCESSO

EXEMPLO:

OBJETIVO	Estratificar por grau de risco os usuários das subpopulações com condições crônicas prioritárias					
PRODUTO	100% dos usuários com condições crônicas prioritárias com estratificação de risco atualizada em todas as consultas de acompanhamento					
O QUE	COMO	QUEM	ONDE	QUANDO	RECURSOS NECESSÁRIOS	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Obrigado(a)