

REGULAÇÃO-ORGANIZAÇÃO DO SETOR DE REGULAÇÃO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DA SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE STO. AMARO/CID. ADEMAR-CRSSUL

Laís B CASELLA; Suzana A F A PENTEADO; Roberto TOLOSA Jr; Maria L S de ALMEIDA; Margarida M C MARQUES

INTRODUÇÃO

A Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro e Cidade Ademar (STS SACA) possui em sua área de abrangência 42 Unidades de Saúde, das quais 33 mantêm setor de Regulação que abrange conjunto de relações, tecnologias e ações que viabilizem o acesso dos usuários às consultas especializadas e aos serviços de apoio diagnóstico, de forma oportuna e organizada, buscando atender às suas necessidades. O setor de Regulação de cada Unidade Básica de Saúde (UBS) visa garantir resolubilidade do atendimento à demanda, através dos recursos disponíveis na rede pública, que compreende unidades ambulatoriais próprias, municipalizadas e estaduais e estabelecimentos particulares conveniados. Para desempenho satisfatório são necessários recursos humanos e materiais mínimos, tais como funcionário exclusivo, computadores com acesso a internet, impressora e telefone próprio.

OBJETIVOS

Identificar os recursos existentes em cada UBS destinados ao setor de Regulação, verificar o acesso aos sistemas de marcação de consultas e exames on line SIGA e Call Center/CONEXA, prover o mínimo necessário para funcionamento adequado e diminuir a lista de espera.

METODOLOGIA

Padronização da quantidade mínima de recursos humanos e materiais necessários e elaboração de questionário composto de 32 questões, 29 objetivas e três abertas, em conjunto com técnicos da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, aplicado a funcionários do setor, dia 23/04/2009. Reaplicação do mesmo após um ano para averiguar melhorias.

RESULTADOS

Foram realizadas as adequações mínimas necessárias em relação a recursos humanos e materiais no decorrer do ano, pela STS SACA e OS Associação Congregação Santa Catarina e obtivemos como resultados mais significativos, referentes a Recursos Humanos, 76% (25) das UBS tinham funcionários exclusivos para o setor em 2009 e 90% (27) em 2010; o sistema SIGA era acessado na presença do usuário por 48% (16) em 2009 e 80% (26) em 2010; presença de funcionário substituto treinado para a função passou de 65% (21) para 83% (27). Quanto à utilização de sistema de marcação via Call Center, em 2009 era de 89% (29) e, após treinamento dos funcionários no sistema CONEXA, passou a 100%. Em 2009, 86% (28) das UBS contavam com apoio médico no setor e em 2010 esse número passou para 100%.

CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES

Com a padronização do setor de Regulação em relação a recursos humanos e materiais e promoção de adequação mínima, houve uma diminuição significativa, em torno de 46 % na lista de espera, no que se refere a consultas de especialidades, passando de 35.820 para 19.445 pacientes em 2010.

BIBLIOGRAFIA

CEINFO 2009/2010