

18. OFICINA SOBRE PROCESSO DE TRABALHO NO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO DE UM HOSPITAL MUNICIPAL: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Simone Bezerra Alves¹, Samara Simone Tenório Urbano Ferreira², Lydianne Januário de Jesus³, Julianny de Souza Alves⁴, Gustavo Pedroza Moura⁵, Janaina von Söhsten Trigueiro⁶, Filipe Ferreira da Costa⁷
simone.alves.ufpb@gmail.com

Resumo: O sistema de regulação de um serviço de saúde visa a organização e otimização do fluxo de pacientes, sendo esses um dos grandes desafios para o SUS. Assim, o presente trabalho objetivou apresentar um relato sobre uma intervenção desenvolvida em um hospital municipal da cidade de João Pessoa-PB com vistas a otimizar o processo de trabalho do Núcleo Interno de Regulação (NIR) desse serviço, trazendo destaque para ações simples que podem impactar na melhoria do processo de trabalho de um serviço.

Palavras-chaves: SUS, fluxo de trabalho, educação interprofissional.

1. Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) enfrenta desafios complexos relacionados à gestão eficiente e à oferta de serviços de qualidade. Muitos desses passam pela operacionalização de um sistema de regulação. Sendo assim, dentre os desafios identificados na literatura referente à regulação destacam-se:

- 1- Organização e Fluxo de Pacientes: Existe a necessidade de uma regulação eficiente para garantir o acesso equitativo aos serviços de saúde. O processo de trabalho de regulação contribui para a organização do fluxo de pacientes, priorizando casos conforme a gravidade e otimizando recursos².
- 2- Distribuição Justa de Recursos: A efetivação da equidade no SUS demanda uma distribuição justa de recursos, e a regulação desempenha um papel crucial nesse aspecto. Estudos como o de Bastos et al. (2020)¹ ressaltam que a regulação interna é fundamental para a alocação adequada de leitos, profissionais e insumos, promovendo uma gestão mais eficiente;
- 3- Impacto na Qualidade do Atendimento: A qualidade do atendimento está diretamente relacionada à agilidade no acesso aos serviços de saúde. Processos de regulação bem estruturados, como evidenciado por Almeida et al. (2010)², contribuem para a redução de

filas, tempo de espera e, conseqüentemente, melhoram a qualidade da assistência prestada;

- 4- Impacto na Satisfação do Paciente: A falta de disponibilidade de vagas em serviços, em especial de emergência, compromete a agilidade e a qualidade da assistência, fato que ganha repercussão frequente na grande mídia, com expressão de descontentamento dos usuários. Assim, a efetivação de Núcleos Internos de Regulação (NIR's), com desenvolvimento de processos de regulação bem gerenciados em serviços de diferentes especialidades, pode ser uma estratégia interessante para expressar maior satisfação em relação ao atendimento recebido por pacientes³.

Nesse contexto, os NIR's desempenham um papel crucial na organização e otimização do fluxo de pacientes. Sendo assim, o presente artigo visa apresentar um relato sobre uma intervenção desenvolvida em um Hospital Municipal Santa Isabel (HMSI) - João Pessoa-PB, com vistas a otimizar o processo de trabalho do NIR desse serviço.

2. Metodologia

O Grupo Tutorial 1 (GT1) do PET-Saúde Gestão e Assistência UFPB/SMS-JP desenvolveu ações que possibilitaram favorecer, por meio de educação pelo trabalho e da educação permanente, mudanças na formação em saúde, nas práticas de gestão e assistência à saúde no município de João Pessoa que fortaleceram a integração ensino-serviço-comunidade. Nessa perspectiva, uma das ações desenvolvidas pelo GT1 foi facilitar a divulgação, para os servidores de um dos hospitais municipais da Rede de Atenção à Saúde (RAS) de João Pessoa-PB, sobre a importância do trabalho desenvolvido pelo NIR no serviço.

Sendo assim, foi planejado um momento formativo para os servidores do hospital, com o protagonismo e a colaboração do referido GT e dos membros do citado Núcleo (Figura 1). Tal trabalho integrado resultou no desenvolvimento de uma oficina sobre o processo de trabalho do NIR. A oficina ocorreu no dia 15 de junho de 2023, no auditório localizado no serviço hospitalar.

¹ Coordenadora Local PET-Saúde, Docente, UFPB, Campus I, PB, Brasil.

^{2,3,4} Estudantes de Graduação, UFPB, Campus I, PB, Brasil.

⁵ Coordenador do NIR do Hospital Municipal Santa Isabel, João Pessoa, PB, Brasil

⁶ Coordenadora de GT, Docente, UFPB, Campus I, PB, Brasil.

⁷ Tutor, Docente, UFPB, Campus I, PB, Brasil.⁵ Coordenador do NIR do Hospital Municipal Santa Isabel, João Pessoa, PB, Brasil

⁶ Coordenadora de GT, Docente, UFPB, Campus I, PB, Brasil.

⁷ Tutor, Docente, UFPB, Campus I, PB, Brasil.



Figura 1 - Momento formativo no HMSI

Nessa oportunidade foi apresentado o fluxograma da rotina diária do setor. O material elaborado pela própria equipe teve o objetivo de estabelecer as atividades primordiais do NIR, facilitando a organização e comunicação de tarefas pendentes durante a troca de plantão dos profissionais (Figura 2 e 3).



Figura 2 - Fluxograma da rotina diária

O Checklist do NIR foi uma estratégia desenvolvida para nortear o enfermeiro nas visitas *in loco*, garantindo que todos os processos referentes às visitas sejam cumpridos de maneira sequencial e nada seja passado despercebido. Além disso, a Oficina destacou como os profissionais de saúde responsáveis deveriam preencher os formulários de internação em Centro de Terapia Intensiva (CTI), bem como os de visitas diárias nas respectivas alas do hospital.

Também foi apresentado o fluxograma de admissão dos pacientes regulados para o hospital, onde o NIR disponibiliza o quantitativo de vagas para a Central de Regulação do Município (CIM), que por sua vez regula o paciente pelo Sistema de Regulação (SISREG). Assim, o médico plantonista recebe o usuário e a solicitação

junto com a equipe médica, que por sua vez vai ceder ou negar a vaga, a depender do contexto. Caso haja disponibilidade de vaga, ocorre a reserva do leito pelo sistema GEHOS e o enfermeiro do NIR comunica o (a) enfermeiro (a) do setor. Caso a vaga seja negada, o NIR rejeita a solicitação e envia a justificativa para recusa.

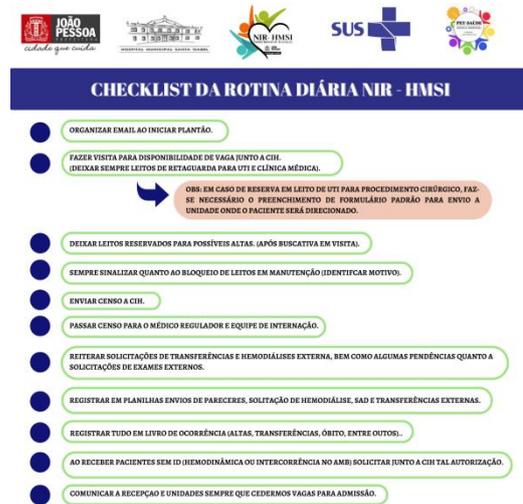


Figura 3 - Check List da rotina diária do NIR

Assim, a oficina oportunizou um espaço de debates e trocas sobre a importância do trabalho desenvolvido pelo NIR para gerar um censo hospitalar, com dados sobre as visitas diárias nas enfermarias para checagem da quantidade de leitos disponíveis por setor, além de também ser responsável por solicitar as medidas necessárias para manutenção e gerenciamento desses leitos e a reserva de leitos vagos por setores, conforme solicitação de vagas da CIM. Outro ponto importante apresentado sobre a rotina diária do NIR se refere à reserva de um leito retaguarda para possibilidade de haver intercorrência de algum paciente interno do hospital.

Durante a realização da oficina, a equipe do NIR apresentou de forma abrangente todas as ferramentas desenvolvidas para otimizar a dinâmica regulatória no setor. Além das mencionadas anteriormente, destaca-se a solicitação de internação no Centro de Tratamento Intensivo (CTI). Outra dessas ferramentas é a utilização de uma planilha manual para o registro diário de visitas nas alas do hospital. Foi reforçada a importância de se realizar tal registro diariamente no início da rotina no turno da manhã e no início do plantão noturno, com objetivo principal não apenas de indicar a quantidade de leitos ocupados, livres e bloqueados, mas também aprimorar a comunicação entre o NIR e os profissionais responsáveis por cada setor, como enfermeiras e médicos.

Na finalização do evento, foi realizado um momento mais prático, com exposição e discussão de cinco casos reais os quais foram analisados conforme as dinâmicas de cada caso e a repercussão da regulação para o processo de trabalho de todas as equipes envolvidas.

3. Resultados e Discussões

O evento ocorreu no auditório do hospital, no dia 15 de junho de 2023, no turno da tarde, durante um horário compatível com a maior disponibilidade dos interessados. O processo de planejamento do evento contou com a contribuição de todos os 12 integrantes do GT1, a coordenadora local do projeto PET-Saúde, 8 membros do NIR, totalizando a contribuição de 20 profissionais do serviço, 6 estudantes, 2 tutores e 1 preceptor do PET, que trabalhou também na ampla divulgação do evento. Assim, a oficina contou com a participação de 49 trabalhadores de diferentes setores do hospital, com destaque para profissionais da enfermagem que estavam em maioria totalizando 22 inscritos, havendo também o envolvimento de profissionais da assistência social, fonoaudiologia, medicina, técnicos de enfermagem e administração.

Observou-se a predominância da participação de mulheres (87,8%), corroborando o estudo que destaca a predominância da força de trabalho feminina na área da saúde⁴.

Após 6 meses de realização do evento, a coordenação do NIR relatou que percebeu uma melhora no processo de trabalho considerável por parte de toda equipe multidisciplinar, sobretudo em relação ao entendimento quanto aos fluxos, otimizando a comunicação entre o Núcleo e os profissionais dos demais setores do hospital, tornando-a efetiva no sentido de promover mais segurança e celeridade no processo de trabalho.

Posto isto, percebeu-se na prática a relevância da Comunicação Interprofissional como sendo uma ferramenta necessária para que se alcance a eficácia na gestão do cuidado em saúde⁵. Esse tipo de comunicação possibilitou o reconhecimento das atribuições de cada setor favorecendo o trabalho colaborativo dentro do serviço, o que pôde diminuir os riscos gerados pela fragilidade do diálogo e interação entre os profissionais, e da não identificação dos diversos papéis que cada profissional possui dentro de uma mesma equipe

Outrossim, é a estratégia da Educação Interprofissional (EIP) que permite o aprendizado em conjunto e a comunicação efetiva entre diferentes profissionais da saúde e serviço social, visando garantir a qualidade na atenção à saúde⁶.

4. Conclusões

A oficina, fruto da colaboração entre o NIR do Hospital Santa Isabel e o Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde) Gestão e Assistência, possibilitou a nível local o avanço de uma “Educação de Qualidade”, conforme preconizado pela Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (ODS 2030). A ODS 2030 estabelece a Educação de Qualidade como um de seus princípios fundamentais, visando assegurar o acesso a uma educação inclusiva e equitativa. No âmbito da saúde, compreender esse princípio possibilita uma abordagem mais efetiva e humanizada no atendimento aos usuários. A

compreensão da funcionalidade do NIR, proporcionada pela oficina, contribui para tornar mais clara para os demais profissionais externos ao NIR de como ocorre a circulação dos pacientes/usuários no referido serviço de saúde. A integração de conhecimentos entre os setores hospitalares e as unidades externas permite uma abordagem mais coordenada, promovendo uma prestação de serviços mais humanizada.

Percebe-se que a experiência apresentada conseguiu viabilizar uma melhora do processo de trabalho do serviço. Para tal foi necessário investimentos de baixo custo, tendo a integração ensino-serviço-comunidade, via PET-Saúde, um papel importante nesse processo. Assim, o processo formativo inicial sobre a regulação possibilitou diálogos e escutas necessárias, otimizando a regulação por meio de fluxos formais para a atenção hospitalar, uma vez que a ausência desses fluxos pode constituir um importante entrave à garantia de cuidado integral, tornando incompleto o processo de integração da rede.

É importante destacar que a experiência apresentada levanta uma reflexão de que para operacionalizar mudanças benéficas para a regulação e o fluxo dos serviços, medidas simples de comunicação e informação podem contribuir positivamente para uma melhor gestão das vagas disponíveis e conseqüentemente uma melhora na oferta do cuidado em saúde.

5. Referências

- [1] BASTOS, Luzia Beatriz Rodrigues et al. Práticas e desafios da regulação do Sistema Único de Saúde. *Revista de Saúde Pública*, v. 54, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054001512>. Acesso em: 19 nov. de 2023.
- [2] ALMEIDA, Patty Fidelis de et al. Desafios à coordenação dos cuidados em saúde: estratégias de integração entre níveis assistenciais em grandes centros urbanos. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 26, p. 286-298, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X201000020000>. Acesso em: 19 de nov. de 2023.
- [3] BARBOSA, Dayse Vieira Santos; BARBOSA, Nelson Bezerra; NAJBERG, Estela. Regulação em Saúde: desafios à governança do SUS. *Cadernos Saúde Coletiva*, v. 24, p. 49-54, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1414-462X201600010106>. Acesso em: 19 de nov. de 2023.
- [4] DE OLIVEIRA, Jacy Cavalcante; DA COSTA CEBALLOS, Albanita Gomes. A feminilização da força de trabalho em uma unidade de saúde da rede municipal do Recife. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 10, p. e219111032645-e219111032645, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/32645/27707/367697>. Acesso em: 20 de nov. de 2023.
- [5] LIMA, Ana Wlândia Silva de et al. Percepção e manifestação de competências colaborativas em discentes da graduação em saúde. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 28, 2020. Disponível em:

<https://www.revistas.usp.br/rlae/article/download/178522/165264/450864>. Acesso em: 20 de nov. de 2023.
[6] MORAIS, Ildone Forte de; MEDEIROS, Soraya Maria de. PET-Saúde interprofissionalidade: contribuições, barreiras e sustentabilidade da Educação Interprofissional. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, v. 27, p. e220319, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/interface.220319>. Acesso em: 20 de nov. de 2023.

Agradecimentos

Ao Hospital Municipal Santa Isabel, em especial ao Núcleo Interno de Regulação, pelo suporte e colaboração no desenvolvimento das atividades.