



Falta de Humanização dos Serviços no SUS Campinas

27/11/2019

Pleno do Conselho Municipal de Saúde de Campinas

Tema priorizado pelos/as Coordenadores/as dos 5 Conselhos Distritais de Saúde para debate no Pleno

Outros temas priorizados para reunião com Secretário, Diretores/as e Coordenadores/as da Secretaria que aguarda agendamento

- A postura da gestão (central e distrital) de não apoiar/desrespeitar o controle social
- A falta de estrutura dos CDS (transporte e alimentação para reuniões, restrição no acompanhamento de obras pelos CLS, dentre outras questões)
- A falta de pessoal, manutenção e insumos nos serviços
- Interferência de vereadores nos fluxos e nos serviços

Foi proposto que cada CDS preparasse o tema da seguinte forma:

- Em sua reunião, dividir em grupos, para integrantes relatarem situações vividas de “falta de humanização dos serviços”;
- Priorizar uma para debater e levantar propostas de solução com respectivas responsabilidades do nível local, distrital, da secretaria e extra-secretaria;
- Cada CDS traria suas discussões e propostas para serem apresentadas e sistematizadas, de forma que o Pleno pudesse ter um ponto de partida para sua discussão e definição de encaminhamentos e deliberações do Conselho.

Cada CDS trouxe sua construção...

Norte

- Em função de reunião antecipada: baixíssima participação de usuários/as (apenas 1);
- Pauta considerada “muito indutiva” pelos gestores/as distritais;
- “falta de humanização existe?” respostas evasivas;
- Combinado que pauta seria levada aos CLS pelos/as gestores/as presentes, sem retorno até 07/11 (reunião de preparação); posteriormente também não

Leste

- Baixo quórum, mas discussão realizada (6 usuários/as);
- Foco nos problemas (não nas propostas como combinado):
 - Maior problema → falta de insumos, especialmente medicamentos (usuário volta e volta e volta...)
 - Ambiência precária
 - Falta de profissionais: graves conflitos entre profissionais e usuários
 - Falta de consultas e exames especialidades
 - Falta de protocolo de contra referência das especialidades com UBS

Cada CDS trouxe sua construção...

Sul

1º grupo:

- Paciente alcoolizado em atendimento na UBS saiu sozinho e caiu “no território”, bateu a cabeça e população solicitou à UBS buscá-lo, mas sendo sábado (equipe reduzida e muito movimento de usuários), equipe não foi e chamou SAMU que demorou 2h30min; população agressiva, ameaças aos servidores, TV acionada.
- Problemas:
 1. Porque paciente evadiu facilmente?
 2. Demora do SAMU
 3. Falta de RH
 4. Única UBS na Sul aberta aos sábados
 5. Dificuldade da população entender papel UBS X SAMU

Propostas	Local	Distri to	SMS	Extra-SMS
Equacionar RH (1 e 3)			X	X
Entender demora SAMU	X	X	X	X
Ampliar UBS abertas sábado			X	X CMS CLS
Inaugurar UPA Carlos Lourenço			X	
Educação em Saúde p/ população valorizar SUS	X	X		CLS
Oficinas Sensibilização c/ servidores p/ lidar conflitos	X	X	X CETS	X DPSS
Parceria c/comunidade e CLS	X			X CLS CDS CMS

Cada CDS trouxe sua construção...

Sul

2º grupo:

Filas na madrugada e UBS não organizada na abertura

- Problemas organizacionais:
 1. Falta de pontualidade
 2. Ausência nos setores
 3. Rotatividade de servidores
 4. Postura não acolhedora
 5. Gestão das agendas não compartilhada
- Problemas de falta de recursos:
 1. Farmácias fechadas
 2. Agendas escassas para facilitar acesso
 3. Telefone ineficiente

Propostas	Local	Distri to	SMS	Extra-SMS
Mais supervisão e ponto eletrônico	X		X	
Organizar escalas e mais supervisão	X			
Viabilizar capacitação (2 e 3 – organizacionais)	X	X	X	
Compartilhar em reuniões EqSF e CLS	X			
Reposição de profissionais e insumos (PABX)			X	X

Cada CDS trouxe sua construção...

Sul

3º grupo: situação trazida implicava em...

- Falta de empatia entre usuário e trabalhador
- Postura profissional inadequada relacionada a sobrecarga de trabalho
- Postura inadequada de usuário relacionada à falta de informação a respeito de fluxo do serviço

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Avaliação do perfil profissional	X	X	X	X
Realocação do profissional conforme perfil	X	X	X	X
Suporte psicológico para profissionais			X	X
Estratégias de avaliação de desempenho (comportamental)	X	X	X	X
Conscientização da população sobre fluxos da Rede de serviços	X	X	X	X

Cada CDS trouxe sua construção...

Sudoeste

Poucos recursos:

- Pessoal: não reposição de aposentados, demanda aumentada, equipes incompletas
- Retaguarda precária para AB: poucas ofertas de vagas e poucos profissionais
- Faltam insumos (medicamentos): falta constante de itens básicos

Outros problemas:

- Ausência de usuários em consultas de especialidades
- Postura pouco humanizada dos profissionais no acolhimento, advinda de excesso de trabalho
- Algumas UBS c/ estrutura humanizadora inadequada (espaço físico, privacidade)
- Privatização de alguns serviços quebrando organização e vínculo na atenção: SAD Sudoeste

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Qualificar atendimento humanizado dos profissionais (EP nos serviços)	X	X		
Formação em Humanização no ingresso de novos profissionais			X CETS	
Ouvidoria da Saúde respaldando serviços e c/ autonomia de resposta			X	
Chamada por concurso público	CLS	CDS	CMS	X
Devolutiva periódica no CMS sobre falta de insumos			X DA	
Debate sobre Desfinanciamento da Saúde	X CLS	X CDS	X CMS	X

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

Humanização: o que é

- “Acolher e entender o outro”, tanto trabalhador quanto usuário
- “Dificuldade de integração/diálogo entre usuários ↔ trabalhadores ↔ gestão” (trabalhadores estão no meio!)
- “Escuta qualificada” (profissional capacitado para conduta adequada)
- “Empatia”, tanto trabalhador quanto usuário
- Questões de falta de recursos (materiais e humano)
- Gestão precisa ser parceira do (s) serviço (s)

Questões apontadas como agentes que dificultam a Humanização:

- Falta de RH
- Profissionais não-preparados (desde quando são inseridos no serviço público e os treinamentos/capacitações precisam ser periódicos)
- Falta de medicamentos/insumos e materiais para o trabalhador poder executar suas atividades
- Estrutura dos prédios precárias (ou inadequada, para usuários e trabalhadores)
- Intransigência/assédio contra trabalhadores
- Relação/visão do usuário em relação ao serviço/trabalhador público
- Entre outros.

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

Número
insuficiente de
funcionários

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Avaliar número adequado/necessário e realizar contratação, considerando os setores com maior demanda de atendimento (recepção, farmácia)	X	X	X	X
Adequação do número de funcionários ao número da população atendida			X	X
Contratação de farmacêuticos e técnicos de farmácia para que as farmácias funcionem durante todo o horário da unidade, com prestação de serviços adequados			X	X
Aquisição de Cartão ponto digital acompanhamento do gestor local	X		X	

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

Funcionários
despreparados

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Contratação (concurso) que avalie questões técnicas e requisitos pessoais necessários ao trabalho no setor público;		X	X	X
Preparo pré-entrada serviço público = processo de integração, também conhecido como <i>onboarding</i> (“embarcando”) e avaliações periódicas EFETIVAS;		X	X	X
Melhoria nos serviços da recepção das unidades: porta de entrada dos problemas! Contratar pessoal especializado e deixar a enfermagem para execução de suas atividades	X	X	X	

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

Funcionários
adoecendo

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Melhorias nas condições de trabalho, incluindo número adequado de funcionários	X	X	X	X
Avaliar/facilitar os pedidos de remanejamento	X	X	X	
Respeitar os Direitos dos trabalhadores, incluindo a lei do “desacato”	X	X	X	X
Setores que dizem muito “não” precisam de um cuidado diferenciado (ex: recepção e farmácia)	X	X	X	
Serviço “Cuidando do Cuidador” precisa ser EFICAZ! Sugestão dos trabalhadores serem convocados (como na avaliação médica) ao menos 02 vezes ao ano para avaliação psicológica			X	

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

Comunicação
falha
(gestor
local→equipe)
(funcionário→fun
cionário)
(funcionário→usu
ário)

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Gestor precisa dialogar. Uma gestão compartilhada é uma alternativa	X	X	X	
Reuniões de equipe periódicas com todos trabalhadores (população compreendendo importância e SMS respaldando intervalo de atendimentos = NORMATIVA/DIRETRIZ). Contar com representante da população na reunião para acompanhar informes.	X	X	X	
Transparência dos gestores para facilitar o trabalho nos centros de saúde	X	X	X	
Capacitação periódica de funcionários (instrutiva)		X	X	
Informações padronizadas (corretas) em toda rede, por meio de campanhas para população (trocas , prevenção)	X	X	X	

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

Humanização dos usuários

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
EMPATIA RECÍPROCA! Respeitar os Direitos dos trabalhadores, incluindo a lei do “desacato”	X	X	X	X
Atividades de informação/educação a população atendida	X	X		

Cuidado com Idosos e deficientes/enfermos

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
RH em quantidade e capacitação equivalente a demanda	X	X	X	X
Adaptação do acesso (e espera de atendimento) as unidades	X	X	X	X

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

Atividades dos
CONSELHOS
DE SAÚDE não
se apresentam
resolutivas

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Alinhamento dos Conselhos LOCAL - DISTRITAL – MUNICIPAL	X	X	X	
Planejamento para que população, funcionários e gestores possam participar ativamente (apoio da SMS)	X	X		
Conselheiros locais conhecerem melhor a unidade/serviço e ser uma fonte de disseminação de informações corretas	X	X		
Conselheiros não fazerem uso da função para intimidar/exigir prioridade nos serviços	X	X		
Menos comissões; maior posicionamento frente às necessidades (cobrança documentada do governo!)	X	X		

Cada CDS trouxe sua construção...

Noroeste

ESTRUTURA das unidades é, na sua maioria, inadequada para os atendimentos

Propostas	Local	Distrito	SMS	Extra-SMS
Melhorias na estrutura física dos ambientes, proporcionando conforto (trabalhador e usuário) e privacidade nos atendimentos		X	X	X
Disponibilização de equipamentos em número e condições adequadas, incluindo manutenções periódicas		X	X	X
Melhora na tecnologia			X	X
Melhorias na logística de aquisição e disponibilização de medicamentos (incluindo VACINAS) e materiais			X	X
Fornecimento adequado de medicamentos e materiais, para uso local e para atendimento a população			X	X

Encaminhamentos

- Reapresentar este conjunto de slides em cada CDS para todos tomarem conhecimento das propostas, corresponsabilizando-se pelo seu encaminhamento em cada nível
- Monitorar periodicamente a concretização das ações priorizadas
 - Conselho Municipal<->Secretaria e
 - CDS<->Distritos<->Unidades<->CLS