

RELATO DE EXPERIÊNCIA DA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DE UMA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE NO SUS

Amanda dos Santos Lemos¹; Ana Beatriz Ferreira Nascimento²; Davi Summer Silva Costa³; Gislani Elani de Lima⁴; Maria Clara Moreira Gomes da Silva⁵; Maria Vanessa Silva dos Santos⁶; Samara Suellen Rodrigues da Silva⁷; Gabriel Oliveira Miranda⁸; Fernanda de Lira Nunes Paulino⁹; Larissa Grace Nogueira Serafim de Melo¹⁰.

¹Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/6389919649048129>

²Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/0890017696731298>

³Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/0141872013691782>

⁴Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/6243870727549336>

⁵Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/4757132491689958>

⁶Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/9086573896915879>

⁷Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <https://lattes.cnpq.br/6647327152258446>

⁸Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <https://lattes.cnpq.br/3572229904869473>

⁹Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/8038072915856170>

¹⁰Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/5759085627598936>

DOI: 10.47094/ICOBAMUES.2024/RE/14

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da Informação. Comunicação em Saúde. SUS.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é o primeiro nível de atenção em saúde e a principal porta de entrada do Sistema Único de Saúde. Ela diz respeito a um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde. Um dos caminhos para o desenvolvimento da APS é a Estratégia de Saúde da Família (ESF), a qual reorganiza o funcionamento da APS, em busca de ampliar o impacto e a resolutividade desse nível de atenção (MALTA et al., 2013).

O componente curricular de Programa de Orientação Tutorial Integrado para o Trabalho em Saúde, POTI, é oferecido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e tem como objetivo inserir os alunos nas Unidades de Saúde de Atenção Primária, para que eles conheçam os processos de trabalho, e sejam capazes de refletir a adequação das ações lá realizadas. A partir disso, são estimulados a realizar intervenções de acordo com as necessidades da comunidade (GALVÃO, 2017).

A Unidade de Saúde de Dix-Sept Rosado foi a unidade em que a disciplina de POTI

ocorreu. Ela faz parte do distrito sanitário Oeste da Cidade de Natal/RN, é uma unidade recém inaugurada. Ela possui equipes de ESF, as quais oferecem aos usuários serviços como consulta, vacinas, exames e outros.

Em virtude das reflexões promovidas no POTI, foi percebida a carência de informação disponibilizada à população acerca dos serviços oferecidos pela Unidade. E com a intenção de melhorar o processo de comunicação entre usuários do serviço e a equipe de trabalho, a Carta de Serviços da Unidade de Saúde foi desenvolvida como atividade de intervenção. Esse instrumento tem a finalidade de instruir e informar o usuário sobre seus direitos, deveres e ações possíveis dentro dos processos da ESF, tendo sua importância na facilitação do relacionamento e da comunicação entre equipe e a comunidade (SIMONETE, 2021).

OBJETIVO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar um relato de experiência da construção da carta de serviço da Unidade de Saúde de Dix-Sept Rosado, instruída com base no processo de ensino-aprendizagem da disciplina POTI.

METODOLOGIA

O trabalho trata-se de um estudo de caráter descritivo, qualitativo, do tipo Relato de Experiência. Sua construção teve como base a vivência dos autores enquanto participantes da disciplina de POTI. E foi dividida em 3 fases: pesquisa bibliográfica e conversa com os profissionais, elaboração da proposta e divulgação e apresentação da experiência. E o local do estudo foi a Unidade de Saúde Dix-Sept Rosado, localizada no município de Natal, no estado do Rio Grande do Norte.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa documental, para entender a importância das Cartas de Serviços nas Unidades de Saúde, bem como, construir o material, a fim de sanar uma lacuna presente na Unidade em questão. Em conjunto a essa atividade, durante as primeiras visitas na unidade, por meio do contato com alguns profissionais da unidade, como enfermeiros e diretoria, foram reunidas as informações a serem veiculadas na Carta.

A elaboração do material aconteceu em novembro de 2024 e baseou-se em cartas de serviços disponíveis na literatura. Essa fase envolveu a criação de um modelo na plataforma Canvas; inserção e conferência dos dados com a equipe; e disponibilização do instrumento, em formato de banner (70x100 cm) impresso.

Por fim, com a intenção de colaborar com a construção de Cartas de Serviços de Saúde, foi realizada a etapa de relato da experiência vivenciada nessa intervenção. E tal ação se classifica como uma intervenção educacional e organizacional, visto que estrutura as práticas dos profissionais e informa a população sobre o acesso aos atendimentos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do SUS (CRC, 2018). A construção desse instrumento permitiu ao grupo de elaboração a reflexão a respeito dos serviços disponíveis em uma Unidade de Atenção Primária à Saúde. Além disso, facilitou o entendimento sobre o funcionamento da unidade e a importância da comunicação efetiva nos serviços de saúde.

Com a disponibilização do material, a equipe da Unidade tem um guia com os serviços oferecidos, ajudando na organização das atividades, no alinhamento dos profissionais e no planejamento das ações, de forma a melhorar o atendimento. Além disso, a carta também auxiliará na transmissão de informações aos usuários, garantindo o acesso destes a todos os serviços contidos na carta.

A relevância desse material na Unidade de Saúde de Dix-Sept Rosado é indiscutível, pois por meio dele há uma facilidade na efetivação da comunicação como a informação sobre os serviços oferecidos, os horários de agendamento e atendimento, os profissionais atuantes, além dos horários de funcionamento e programas vinculados.

Essa experiência permitiu a promoção da transparência, fortalecendo o vínculo entre a administração pública e os cidadãos, conforme estabelecido pela Lei 13.460/2017.

Figura 1: carta de Serviços construída para a UBS em Dix-Sept Rosado

LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO		HORÁRIO ESTENDIDO	
Av. Nevaldo Rocha, 1405 - Dix-Sept Rosado, Natal - RN, 59032-445 Seg a Sex; 07:00h - 19:00h		• Inicia às 16:00; • Contando com uma enfermeira, um médico e profissional da administração.	
ATENDIMENTOS		HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	
• Consultas médicas; • Visita domiciliar; • Consultas de enfermagem; • Consultas odontológicas; • Consultas de psicólogo.		• Dentistas: 8:00 - 12:00 13:00 - 19:00 • Médicos: 7:00 - 13:00 13:00 - 19:00 • Enfermagem: 7:00 - 12:00 13:00 - 19:00 • ACS: 7:00 - 12:00 13:00 - 16:00 • Regulação: 9:00 - 11:00 13:30 - 16:00 • Téc. em Enfermagem: 07:00 - 13:00 13:30 - 16:00 • Farmácia: 8:00 - 12:00 13:00 - 15:30 (terças e quintas) • Diretora e administradora: 07:00 - 19:00	
HORÁRIOS DE AGENDAMENTO PARA OS MÉDICOS			
• Dr Allison: 07:00 às 7:45 - Seg. à Qua., 14 vagas por dia (o que passar entra na agenda do médico); • Dra Nancy: 07:00 às 7:45 - Seg; Ter; Qui; Sex, 10 vagas por dia (o que passar entra na lista de atendimentos da médica);		• Dr Pacheco: 11:00 às 11:30 - Seg; Qua; Sex, 12 vagas por dia (o que passar entra na agenda do médico); • Dr Ramon: 07:00 às 07:45 - 13:00 às 13:30 - Ter à Sex. (Pacientes serão agendados na agenda do médico).	
PROCEDIMENTOS REALIZADOS			
• Acompanhamento pré-natal; • CD (Acompanhamento do crescimento e desenvolvimento infantil); • Exame preventivo de colo de útero; • Inserção de DIU; • Teste do pezinho;		• Confecção de curativos; • Marcação de exames; • Vacinação; • Ações de promoção; • Ações de educação em saúde; • Encaminhamento para especialidades.	
GRUPOS TERAPÊUTICOS		PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PROGRAMAS VINCULADOS	
• Grupo anti-tabagismo		• Marcação de exames laboratoriais: 07:00 - 16:00 (Seg a Sex, 8 vagas por dia); • Bolsa Família todos os dias de 13:00 as 17:00; • Programa saúde na hora 07:00 as 19:00.	

Fonte: autoria própria (2024)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Carta de Serviços tem como objetivos: melhorar a organização interna e o planejamento das atividades, promover a acessibilidade dos usuários aos serviços de saúde e facilitar o relacionamento entre a equipe da unidade e a comunidade.

Espera-se que com esse instrumento haja impactos positivos na gestão e o fortalecimento do vínculo com a comunidade, estabelecendo uma relação de confiança e controle social.

Os desafios incluem a abrangência da população que terá acesso ao instrumento, ainda é relativamente pequena diante da população do município. Isso se dá pelo fato de que a Carta estará disponível apenas fisicamente.

Posto isso, recomenda-se que ações como essa sejam realizadas nas diversas unidades de saúde, garantindo cumprimento da legislação e facilitando o controle social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Estratégia Saúde da Família**. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/estrategia-saude-da-familia/>>. Acesso em: 5 dez. 2024.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de administração pública. Brasília, DF, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 01 de dezembro de 2024.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE; GERAIS, MINAS. Carta de serviços ao cidadão. 2018.

GALVÃO, W. **Curricularização da Metodologia da Saci e do Poti é abordada em Fórum Regional de Pró-reitores de Extensão**. Disponível em: <<https://ufrn.br/imprensa/materias-especiais/7588/curricularizacao-da-metodologia-da-saci-e-do-poti-e-abordada-em-forum-regional-de-pro-reitores-de-extensao>>. Acesso em: 5 dez. 2024.

MALTA, D. C. et al. **A Cobertura da Estratégia de Saúde da Família (ESF) no Brasil, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde, 2013**. *Ciencia & saude coletiva*, v. 21, n. 2, p. 327–338, 2016.

SIMONETE, J. C. S. **Proposta de carta de serviços ao usuários de uma Unidade Básica de Saúde**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/1884/72925>>.