



Experiência:

PROJETO VIDA

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Posto de Assistência Médica do Méier - PAM MÉIER

Responsável: Dr. Paulo Camargo Ferreira

Endereço: Rua Ana Barbosa, 21 Méier

Rio de Janeiro - RJ Cep.: 20735-120

Tel./Fax. 592-2416

Relato da experiência

O que pretendemos ao criar o PROJETO VIDA, foi efetuar uma mudança radical na rotina desgastante e na atividade repetitiva do atendimento prestado. Atendimento este gerador de stress e de hábitos que paulatinamente se enraizavam e sedimentavam tanto nos profissionais quanto nos assistidos.

O Projeto de Recepção a ser apresentado, consiste num método simples, humano e sem custos de Valorização, Integral e Dinâmica da Assistência.

É simples porque é de fácil execução

É humano porque resgata para a população valores como o respeito e a dignidade a que tem direito.

E é sem custos, porque utiliza os profissionais lotados na unidade, dando a estes uma função de destaque e de motivação.

O Projeto é uma iniciativa inusitada e inovadora realizada com sucessos há mais de um ano (desde 19/06/97) no Posto de Assistência Médica do Méier (MS - PAM MÉIER - SUS/RJ), unidade de urgência, localizada no Rio de Janeiro.

Mais do que uma sigla, escolhemos este nome porque acreditamos que VIDA deve ser o centro para onde devem convergir os reais interesses de uma unidade de assistência médica, e, porque a manutenção, preservação e elevação da qualidade de VIDA tem que ser o objetivo maior de todo profissional de Saúde.

Assim sendo, doravante chamaremos o Projeto de Recepção do PAM MÉIER de **PROJETO VIDA**, porque entendemos que todo paciente e sua respectiva família, ao buscar assistência médica, não está apenas buscando saúde, mas acima de tudo está buscando **VIDA**.

Para melhor elucidá-lo, vamos primeiramente apresentar as peculiaridades da unidade na qual o referido projeto está acontecendo.

O Posto de Assistência Médica do Méier é uma unidade assistencial destinada ao atendimento de pequenas e médias urgência.

De junho/97 a junho/98, atendeu 156.052 pacientes com uma média de 13.005 pacientes por mês.

Funciona 24 horas por dia e possui sala de atendimento de Adultos, sala de atendimento Pediátrico, sala de Pequena Cirurgia, sala de Cardiologia, Setor de Saúde Comunitária, Odontologia, Enfermaria e Psicologia.

Contamos ainda com o apoio do Raio-X, Laboratório e Farmácia.

Como a maior parte dos serviços de saúde, sofremos com o déficit de pessoal. Déficit que ocasiona um estrangulamento no atendimento e uma sobrecarga de serviço principalmente no horário de 07:00 às 13:00 horas, onde se concentra 54,6 % da nossa clientela, (vide quadro I).

Quadro I *

Horário	Odonto	Criança	Mulher	Homem	Sub-Total	%
00:01 às 07:00	08	581	2239	2414	5242	3,3 %
07:01 às 13:00	7171	18048	32410	27572	85201	54,6 %
13:01 às 19:00	4986	11344	19119	12837	48286	30,9 %
19:01 às 24:00	704	3083	7598	5848	17323	11,2 %
Total	12959	33056	61366	48671	156052	-----
%	8,3 %	21,1 %	39,4 %	31,2 %	-----	-----

* Período 19/06/97 a 19/06/98

A despeito de ser um dos principais PAMs em número de pronto atendimento de urgência no Município do Rio de Janeiro, o PAM MÉIER é em termos de planta física uma unidade assistencial pequena, com área ocupada menor que a área de muitos postos de saúde.

A dificuldade de adequar satisfatoriamente ÁREA RESTRITA X CLIENTELA NUMEROSA X DÉFICIT DE PESSOAL convivia de maneira incomoda com a nossa necessidade de prestar um bom atendimento à população.

Ante a impossibilidade de modificarmos o tripé descrito acima, surgiu uma alternativa de assistência que sem realizar triagem, reduziu as filas de espera com garantia de consulta e dinamizou o atendimento nesta unidade.

A idéia do PROJETO é de autoria do diretor da unidade e a elaboração, desenvolvimento e implantação ficaram a cargo de uma enfermeira experiente, e, que como o diretor, se interessou em melhorar a assistência prestada.

PROJETO VIDA

É um trabalho de humanização do atendimento que viabiliza a assistência prestada à população que aporta nosso posto de urgência.

Através da implantação de um serviço de recepção formado por uma equipe multi-profissional composta por 1 médico, 1 enfermeira e 1 assistente social, conseguimos após uma rápida anamnese:

- Identificar os casos prioritários e agilizar o atendimento dos mesmos, evitando desta forma, mortes nos bancos de espera.
- Identificar os pacientes que já foram atendidos em outras unidades, mas que engrossam as filas de espera para poderem viabilizar exames, receitas e/ou medicamentos anteriormente prescritos e/ou requisitados.
- Identificar os pacientes de simples e fácil resolução (por exemplo: furúnculos, unha inflamada, dor de ouvido, ferimento com prego, etc...)

- Identificar os pacientes que necessitam apenas de encaminhamentos para clínicas especializadas.
- Identificar pacientes com tratamento continuado em outras instituições que comparecem ao PAM porque necessitam obter medicamentos até a sua próxima consulta no ambulatório de origem.

Esses casos, sendo identificados, têm prontamente suas necessidades atendidas. Dessa forma há dinâmica no atendimento; há redução no tempo de permanência do paciente na unidade; há diminuição da fila de espera; há aumento na quantidade e principalmente na qualidade do atendimento.

A equipe do PROJETO VIDA humanizando e dinamizando o atendimento, prestigia a cada dia a integridade profissional de quem atende e a dignidade de quem é atendido.

Trabalhamos integrados com o Setor de Farmácia, Laboratório, Raio-X, Sala de ECG e Sala de Vacinação.

Centralizando sua atuação prioritariamente nos pacientes adultos, o PROJETO VIDA, retirou da fila de espera 14.733 pacientes em um ano.

Para melhor compreensão, observe o quadro II. Selecionamos apenas o horário de 07 às 13 horas, porque sendo este o horário de maior fluxo foi o horário prioritário para atuação do PROJETO.

Quadro II

Horário	Odonto	Criança	Mulher	Homem	Sub-Total	%
07:00 às 13:00	7171	18048	32410	27572	85201	54,6 %

Considerando apenas as 32410 mulheres e 27572 homens, temos 59982 pacientes adultos.

Desse total, diminuiríamos 12567 pacientes atendidos nos finais de semana, já que o PROJETO VIDA funciona de 2ª a 6ª feira.

Encontramos 47415 pacientes atendidos, sendo que deste total 14733 pacientes foram retirados dos bancos de espera. Ou seja, 31,1 %.

Isso equivale dizer que 1 em cada 3 pacientes são atendidos e liberados sem demora, nem burocracia, e, principalmente, sem ocupar vaga de outros mais necessitados.

Observando o quadro III, cabe ressaltar, que desta população atendida pelo PROJETO VIDA 61,8 % (43,9 % + 17,9 %), já passou por mais de uma instituição de saúde.

Quadro III

PROJETO VIDA	Com encaminhamento de outras instituições	Sem encaminhamento de outras instituições	Vindo da Residência	TOTAL
Total	6475	2640	5618	14733
%	43,9 %	17,9 %	38,2 %	-----

A despeito dos nossos esforços, a atividade de encaminhamento é o ponto frágil do nosso PROJETO.

A demanda crescente as clínicas especializadas e aos Programas Assistenciais (Diabetes, Hipertensão, etc.), impedem a absorção completa e imediata de todos os encaminhados.

Ideal seria se todos os pacientes encaminhados pudessem dispor da continuidade de assistência no momento que procurassem atendimento especializado.

Mas, reconhecemos que o PROJETO VIDA não pode ultrapassar as nossas fronteiras nem interferir em outras unidades.

Assim, como um gratificante esforço, vimos nosso PROJETO crescer e conquistar seu espaço e importância. Todavia, atender melhor passou a ser um chamariz e as estatísticas crescentes de atendimento do PAM MÉIER nos fazem crer que já se torna imprescindível estendermos nossa atuação em outros horários e/ou ampliarmos a nossa equipe.

CONCLUSÃO

Por tentarem ser bem fiéis a uma situação que não nos deixas espaço para interferências pessoais, os autores pretenderam em rápidas pinceladas, colocar as angústias e as dificuldades por que passam os pacientes e os profissionais militantes na área de saúde de uma unidade de urgência no Rio de Janeiro.

Enfocam a importância de uma mudança radical dos padrões convencionais para suplantar as impossibilidades impostas pelo sistema atual, e, se rendem à necessidade de adotar uma alternativa dinâmica e criativa no exercício diário de trabalho.

Admitem, com orgulho, o sucesso alcançado pelo PROJETO VIDA e confessam, com humildade, a insatisfação sentida com os encaminhamentos efetuados, uma vez que nem todos conquistaram êxito na tentativa de darem prosseguimento ao tratamento em outras instituições.

Pra finalizar, concluem, com entusiasmo, que é possível mudar, porque VIDA induz à lembrança de movimento, de evolução, de modificação e muitas vezes, VIDA também é sinônimo de luz e de esperança.