

PDCA

Grupo de Pequenas Queixas

UBS Jardim Paranapanema

Autores: Mariana de Sales Dias
Ricardo Amaro Barbosa de Lima



PDCA

Fase 01 – Planejar

Identificação do problema:

Ausência de triagem, resolubilidade e agilidade no agendamento de consultas médicas para usuários com classificação de risco verde.

- Tempo médio para agendamento de consulta médica em torno de 70 dias, no mês de janeiro de 2017.
- Sobrecarga no atendimento à demanda espontânea.
- Baixa resolubilidade de queixas com classificação de risco verde.
- Descontentamento dos usuários devido ao tempo prolongado para agendamento de consulta.

PDCA

Fase 01A – Planejar

O que	Quem	Quando	Por que	Onde	Como	Custo
Agendar usuários (exceto prioridades) no grupo de pequenas queixas	Auxiliar Técnico Administrativo	A partir de Fevereiro 2017	Diminuir tempo de espera para agendamento de consultas	Recepção	Orientar usuário agendar grupo de pequenas queixas ao invés de consulta médica. Explicar que será acolhido pelo médico e enfermeiro da equipe; e a queixa poderá ser solucionada no grupo.	Não se aplica
Averiguar tempo de espera para agendamento de consulta	Gerente	Mensalmente	Avaliar impacto do grupo de pequenas queixas	Sala gerência	Coletar dados no Siga referente ao tempo médio de agendamento de consultas	Não se aplica
Discutir propostas de melhoria contínua dos grupos de pequenas queixas	Médicos, Enfermeiros, Auxiliares de Enfermagem, Agentes Comunitários e Conselho Gestor	Semanalmente	Discutir a experiência das equipes e detectar sugestões de melhoria	Reuniões de TRI	Propor que cada equipe exponha seus êxitos e dificuldades durante a realização dos grupos. Solicitar aos agentes comunitários e conselho gestor que exponham a opinião dos usuários sobre os grupos de pequenas queixas.	Não se aplica.

PDCA

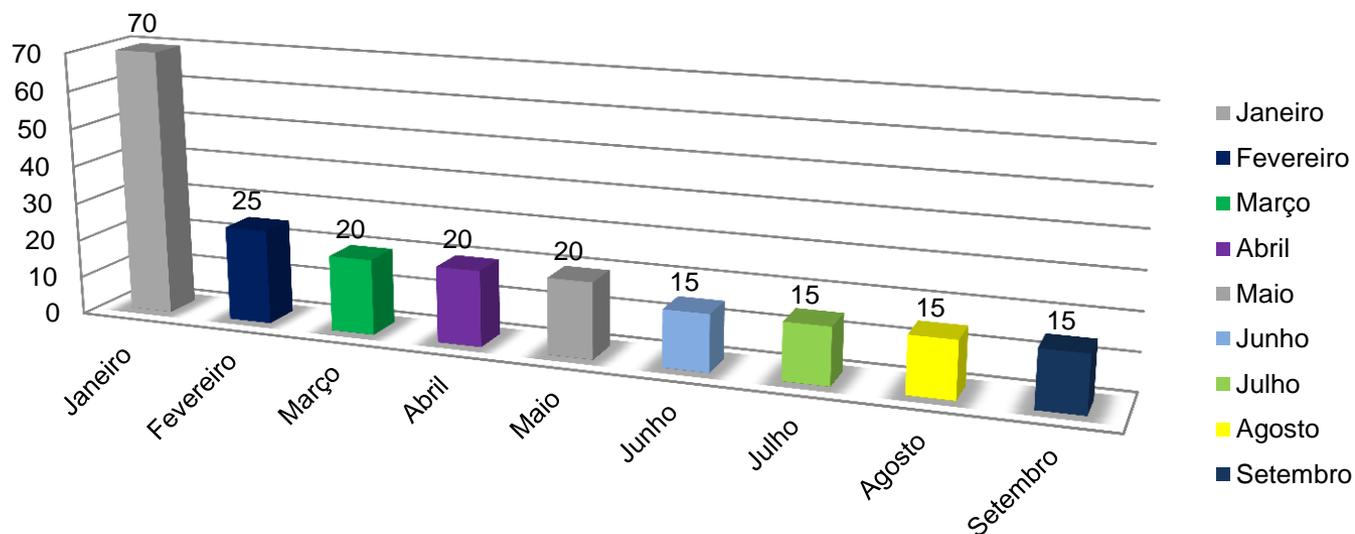
Fase 02 – Fazer

Ações	Recursos (humanos/ materiais)	Responsáveis (cargos)	Prazo	Investimento/ Despesas (R\$)
Palestras de sensibilização quanto à finalidade dos grupos de pequenas queixas	Sala de Espera dos Grupos	Médicos e Enfermeiros	Semanal	Não se aplica
Escutar ativamente e solucionar queixas dos usuários.	Sala privativa	Médicos e Enfermeiros	Semanal	Não se aplica
Mensurar pressão arterial e realizar busca ativa de hipertensos.	Esfigmomanômetro e Estetoscópio.	Auxiliar de Enfermagem	Semanal	Não se aplica
Palestras Educativas aos usuários enquanto aguardam atendimento.	Folder sobre diversos temas de saúde pública (exemplo: dengue, tuberculose, DST, Papanicolau)	Auxiliar de Enfermagem e Enfermeiro	Semanal	Não se aplica

PDCA

Fase 03 – Verificar

Tempo médio para atendimento de consultas



PDCA

Consolidar / Controlar

- Adesão e satisfação dos usuários com o modelo de atendimento proposto.
- Agilidade, resolubilidade e triagem das queixas dos usuários com queixas de classificação verde.
- Oportunidade para ações educativas e busca ativa de hipertensos.
- Vagas suficientes para demanda espontânea.
- Experiência exitosa, projeto piloto, com potência para ser replicado em outras unidades básicas de saúde.