



Uma Unidade onde

o Urgente é bem atender

Com um modelo de gestão inédito no Rio Grande do Norte, a Unidade de Pronto Atendimento inaugurada pela Prefeitura de Natal em Pajuçara oferece atendimento médico de urgência em clínica médica e pediatria, com uma prestação de serviços de ponta



Modernidade a se

Fotos: Joana Lima/Especial/DN/D

A UPA de Pajuçara atende com dignidade e rapidez às pessoas que precisam de socorro médico emergencial

A estudante Ester Freire, de sete anos, acordou, na última terça-feira, queixando-se de dor de cabeça. A mãe, Francisca Edna, 36, também constatou que a menina estava febril. Mesmo preocupada, a dona de casa sentiu-se aliviada por saber que, próximo a casa onde a família mora, pode contar com a Unidade de Pronto-Atendimento (UPA) Ruy Pereira dos Santos, no Pajuçara, bairro da Zona Norte de Natal.

As duas chegaram ao hospital às 8h. Ao invés de passarem longas horas para pegar uma ficha, receberam um número de atendimento por um terminal eletrônico, monitor com tecnologia touch screen. Poucos minutos depois, Ester já estava sendo ouvida por uma enfermeira, em uma sala vizinha à recepção, onde recebeu uma pulseira de cor laranja, caracterizando o tipo de prioridade no seu atendimento. Esperou mais um pouco, foi atendida por um pediatra, fez os exames necessários e recebeu a medicação indicada. Além disso, descansou, sempre com a mãe por perto, em uma sala de observação infantil. Por volta das 10h30, a estudante já voltava para casa, sem febre ou dores. "Nunca pensei que fosse

chegar aqui e ser tão bem atendida assim", disse Francisca. "As enfermeiras são simplesmente maravilhosas, foi ótimo", elogiou.

Ester é um dos mais de 2 mil pacientes que já foram atendidos pela primeira UPA potiguar, inaugurada pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva e a prefeita de Natal, Micarla de Sousa no dia 09 de junho. O modelo desenvolvido pela Unidade é referência em saúde pública em todo o país, quebrando o paradigma do caos, do mau atendimento e, principalmente, da insatisfação popular. "Fico feliz porque mostramos como queremos a saúde em nossa cidade, com qualidade e preocupação com o cidadão", afirmou a prefeita.

Além de Pajuçara, outros três bairros da capital devem receber, nos próximos meses, uma Unidade de Pronto-Atendimento. Para a manutenção da primeira, o governo federal envia, anualmente, R\$ 175 mil. O restante dos recursos, que chega a R\$ 800 mil, é originário da prefeitura. A inauguração torna Natal integrante da Política Nacional de Atenção às Urgências. Na construção e aquisição de equipamentos, foram empregados recursos na ordem de R\$ 5,2 milhões (A maior parte do município, ou seja, R\$ 3,2 milhões, e R\$ 2 milhões em verbas federais). De acordo com o presidente Lula, quando visitou Natal no dia 9, em todo o país, são 500 UPAs, 11 a serem construídas no Rio Grande do Norte.



A UPA de Pajuçara é resultado de um investimento de R\$ 5,2 milhões em construção e equipamentos, cuja maior parte dos recursos, R\$ 3,2 milhões, veio da prefeitura

EQUIPE DE MÉDICOS, ENFERMEIROS E TÉCNICOS A POSTOS 24 HORAS

A UPA do Pajuçara funciona 24 horas por dia, nos sete dias da semana, disponibilizando atendimento somente de emergência e urgências de pequena e média complexidade. A unidade conta com laboratório de análises clínicas para a realização de exames, salas de raios-X e eletrocardiograma, consultórios de pediatria e clínica médica, sutura, medicação e nebulização.

Cerca de 150 profissionais, entre médicos (pediatras e clínicos gerais), enfermeiros, técnicos em enfermagem, auxiliares de serviços gerais, assistente sociais, camareiras, além de técnicos-administrativos, compõem o quadro de pessoal da primeira UPA de Natal. Todos são contratados via Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). A unidade tem capacidade para



No total, 150 profissionais trabalham na equipe da Unidade de Pajuçara. Na foto, parte da equipe de enfermagem

atender aproximadamente 300 pessoas por dia.

Em casos de extrema urgên-

cia, o espaço conta com uma "sala vermelha" que simula uma Unidade de Terapia In-

tensiva (UTI), com o que o coordenador administrativo da UPA, Cristian Tassi, chama

de "suporte à vida". De acordo com ele, o local abriga o que há de mais moderno em equipamentos, com sistemas que integram simuladores respiratórios, bombas de infusão, reguladores de medicamentos e monitores do tipo multiparâmetro. O enfermeiro Sávio Teixeira, de 30 anos, explicou que a sala vermelha está pronta o tempo inteiro para receber pacientes graves e estabilizá-los. "Caso o quadro continue se agravando, rapidamente acionamos a ambulância, que leva o paciente para um hospital referência que tiver vaga, como o Santa Catarina ou Walfredo Gurgel", disse o funcionário. A UPA conta com uma ambulância própria e com o apoio do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu).

serviço da saúde pública

Press

Fábio Cortez/DN/DA Press



A prefeita Micarla de Sousa, na solenidade de inauguração da UPA, no dia 09 de junho. "Mostramos como queremos a saúde em nossa cidade", disse.



A dona de casa Francisca Edna, mãe da menina Ester Freire, elogia a rapidez no atendimento. "Nunca pensei que fosse chegar aqui e ser tão bem atendida assim", afirmou.

SERVIÇO

Serviços oferecidos na UPA:

- Atendimento de urgência em pediatria e clínica médica (crianças e adultos)
- Laboratório de análises clínicas
- Exames raios-X e eletrocardiograma
- Sutura
- Medicação
- Nebulização

Equipe:

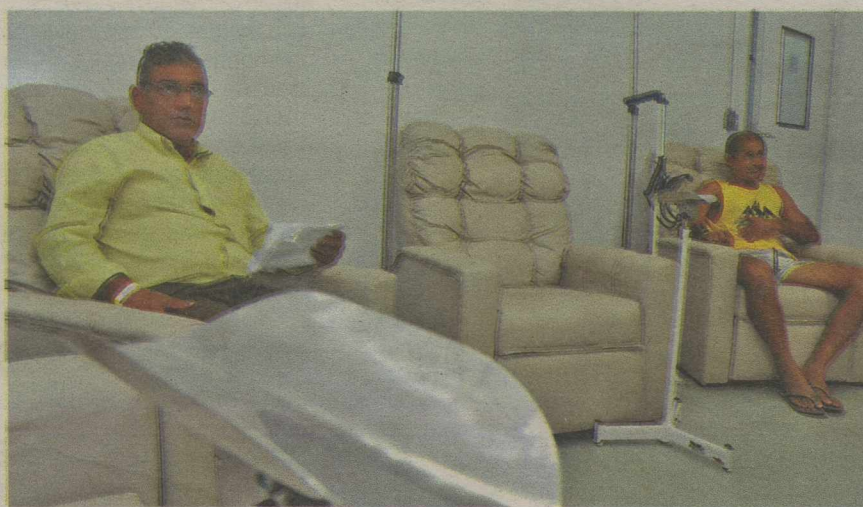
- 150 profissionais
- Médicos (em cada turno, dois pediatras e três clínicos gerais)
- Enfermeiros
- Técnicos em enfermagem
- Assistente social
- Auxiliares de serviços gerais
- Camareiras
- Técnico-administrativos

Estrutura:

- Recepção
- Seis leitos na sala amarela (casos menos urgentes)
- Três leitos na sala vermelha (casos mais urgentes)
- Sala de observação infantil
- Sala de aplicação de medicamentos
- Sala de exames raios-X e eletrocardiograma
- Ambulância própria

RESPEITO E HUMANIZAÇÃO EM PRIMEIRO LUGAR

Para a coordenadora do setor de enfermagem, Renata Pegado, 22, um dos diferenciais da Unidade de Pronto-Atendimento é o tratamento humanizado. "Além de ser um atendimento diferenciado e rápido, o paciente é visto como um todo, não apenas no problema que apresenta", explicou. "Também existe toda a preocupação com os familiares, como no caso em que o paciente precisa entrar na sala vermelha. Embora o parente não possa entrar, nos comunicamos o tempo todo com ele para deixá-lo a par do que acontece". Segundo Renata, a equipe da UPA é nova e entusiasmada, por isso, tem a consciência da importância da humanização. "Por mais que estejamos prestando um serviço que, geralmente, implica em sofrimento, fazemos com amor", resumiu o



Francisco Rodrigues repousa em uma das salas de observação da Unidade

técnico em enfermagem Carlos Eduardo Maia, 27.

Quem sentiu de perto a dedicação da equipe do Pajuçara foi a professora Marineide Gomes, de 52 anos, que mora no próprio

bairro. Ela levou o marido à unidade, após várias queixas de dores fortes no estômago. "Fiquei satisfeita com o atendimento rápido e com a velocidade com que as providências são toma-

das. Isso sim é respeito ao paciente", avaliou, enquanto segurava a mão do esposo, já se recuperando na sala de observação amarela. O desempregado Francisco Rodrigues, 52, também

aprovou o serviço. "Estive aqui há um dia e hoje retorno por orientação médica, pois sofro de pressão alta e estava sentindo dores no joelho. Se eu dependesse de um posto de saúde sem médicos, estaria mais doente ainda", comentou o morador do Jardim Progresso.

"Em termos de emergência, a UPA tem tudo para ser o melhor atendimento de Natal", disse o coordenador do setor de recepção, Randerson Brito, 29 anos. "Estamos em fase de implantação e as pessoas ainda estão se acostumando, em adaptação. Muitas ainda não entendem que prestamos um serviço somente de urgência, mas, aos poucos, criaremos essa cultura, pois dela dependerá o sucesso da unidade, que tem excelentes e capacitados profissionais", continuou.

Tecnologia para garantir dignidade

Ordem e tempo de atendimento são monitorados por programas de computador

No lugar de fichas e cadastros em papel, monitores com tecnologia touch screen. Ao invés de prontuários

impressos, leitores de dados que identificam o atendente, o paciente e a medicação ou procedimento em uso. Para impressão, apenas cartões de identificação em PVC e pulseiras coloridas, que registram o quadro clínico dos pacientes. A UPA conta com os sistemas de Classificação de Risco e Gestão de Fluxo, criados pela

empresa pernambucana MV, especializada em gestão de saúde. Os aplicativos permitem classificar os pacientes emergenciais por prioridade, e não por ordem de chegada, e controlar o tempo de atendimento com precisão e segurança.

O software de Classificação de Risco utiliza o Protocolo de Man-

chester, já implantado em países como Portugal, Suécia, Holanda, Espanha, Canadá e Inglaterra. A metodologia consiste em identificar a queixa inicial do paciente, seguir o fluxograma de decisão e, por fim, estabelecer o tempo de espera de acordo com a gravidade. Todo o processo é informatizado. "As informações são interli-

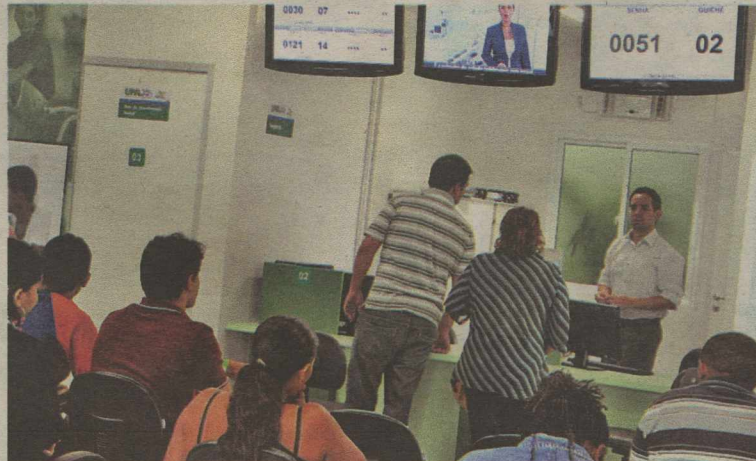
gadas em tempo real. Na consulta, o médico já põe no sistema a que procedimento o paciente será submetido, então os outros setores, como raios-X ou medicação, por exemplo, já são avisados e acionados", explicou o coordenador administrativo. "Isso é agilidade, quando não se pode esperar muito", resumiu Cristian.

Fotos: Joana Lima/Especial/DN/D.A Press



Na sala de espera, pacientes têm conforto e atenção dos funcionários

Daguimar de Mendonça colocou a pulseira de classificação de risco para aguardar sua vez



COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO

1º passo: Ao chegar à unidade de saúde, o paciente se dirige ao totem de auto-atendimento para retirada de uma senha.

2º passo: Após retirar a senha, o paciente aguarda a chamada para a classificação de risco (ou triagem) por meio de painéis de LCD com

aviso sonoro.

3º passo: A classificação de risco é feita diretamente no sistema, por meio de monitores com tecnologia touch screen, sem uso de papel. Ao final, uma pulseira com a cor correspondente é impressa e afixada ao braço

do paciente.

4º passo: De acordo com o grau de prioridade, o paciente é chamado para o atendimento, que é registrado pelo médico de forma eletrônica, em computadores interligados em rede. Com essa tecnologia, todo

procedimento solicitado pelo médico é enviado em tempo real para o setor responsável (farmácia, laboratório, corpo de enfermagem etc.). Pelo prontuário eletrônico, o médico tem acesso ao histórico completo do paciente, na tela do computador.

SERVIÇO

Tabela de cores para identificação de prioridade de atendimento

COR	SITUAÇÃO
Vermelho	EMERGENTE
Laranja	MUITO URGENTE
Amarelo	URGENTE
Verde	POUCO URGENTE
Azul	NÃO URGENTE

PARCERIAS GARANTEM MODELO MODERNO E EFICIENTE

O modelo de gestão escolhido para administrar a UPA, a parcerização, conta com o Instituto Pernambucano de Assistência à Saúde (Ipas). "Isso é a parceria do poder público com organizações sociais com experiência para administrar e fazer funcionar as unidades do Sistema Único de Saúde (SUS)", ressaltou o secretário municipal de Saúde, Thiago Trindade. "O objetivo é construir um novo tempo para a saúde, otimizando os processos e reduzindo os custos, além de garantir mais serviços de qualidade e transparência, por exemplo, na aquisição de insumos", disse o titular.

Em São Paulo, desde 1998, o governo do estado vem firmando parcerias com as or-



Cristian Tassi, coordenador da UPA, destaca que são produzidos relatórios diários

ganizações sociais para administrar os novos serviços de saúde. Segundo pesquisa realizada pelo Banco Mundial, o modelo gerou uma melhoria de eficiência superior a 30%, com destaque para o incremento na qualidade dos serviços. No Rio de Janeiro, o governo estadual vem fazendo contrato de gestão para todas as

novas unidades. As parcerias também são destaque no Ceará (Fortaleza), Paraná (Curitiba) e Pernambuco (Recife), onde foi instalada a primeira UPA totalmente informatizada do país, servindo de modelo para o Rio Grande do Norte. "Nós administramos a UPA sob a coordenação da prefeitura, a princípio em um contrato

de seis meses", complementou Cristian Tassi. "Diariamente, são produzidos relatórios de todos os atendimentos feitos na unidade do Pajuçara".

Dos 11 membros pertencentes ao Conselho de Administração do Ipas, 10 são indicados pelo poder público e pela sociedade civil, conforme recomenda o Ministério Público: três membros são eleitos entre pessoas da comunidade, com reconhecida idoneidade moral, um é indicado pela Secretaria Municipal de Saúde, um é indicado pela Secretaria Municipal de Administração, um é indicado pela Secretaria de Ciência e Tecnologia do Estado, um indicado pelo Ipas, um pela Federação das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Filantrópicos, um indicado pelos

servidores associados, um pelo Instituto Guararapes de Assistência e um pela Associação dos Usuários do SUS.

SERVIÇO

Unidade de Pronto-Atendimento (UPA) Ruy Pereira dos Santos
Av. Moema Tinoco,
Pajuçara - Zona Norte de Natal

■ Todo cidadão, de qualquer região da cidade, pode dirigir-se à unidade, que funciona 24 horas por dia em pediatria e clínica médica, atendendo a casos de pequena e média urgência.