

Acesso, Agendamento, Uso do *smartphone* e projeto Alô Saúde

Diretoria de Atenção à Saúde
Secretaria Municipal de Saúde
Florianópolis-SC



Que APS queremos?

Uma APS forte e resolutive com um acesso facilitado, em que a pessoa vinculada àquela equipe consiga um **atendimento quando precisa**, no **horário mais adequado** e com a **forma de agendamento mais confortável**.

- Acesso
- Longitudinalidade
- Integralidade
- Coordenação



Que APS queremos?

Uma APS de qualidade dá resposta a todas as demandas

Se um de vocês precisa procurar um serviço de saúde para:

- Avaliar uma dor de cabeça ou uma crise de asma
- Retirar um nevo, uma verruga ou avaliar um abscesso
- Escolher um método contraceptivo (ou inserir um DIU)
- Perguntar sobre exames de rotina (check-up)
- Levar seu avô, que anda muito esquecido e toma medicamentos para HAS e DM
- Iniciar seu seguimento pré-natal (ou de sua esposa-namorada)

Para onde iriam?



**Alô Saúde
Floripa**



Floripa

■ **Objetivo:**

- População com acesso a profissionais de saúde para resolver problemas de saúde e receber orientações sobre os mesmos e/ou qual melhor serviço de saúde a procurar na sua cidade/região

■ **Serviços ofertados:**

- Informações em saúde
- Direcionamento do trajeto do usuário no sistema
- Atendimento pré-clínico
- Agendamento de consultas

O Alô Saúde é um projeto diferente do Alô Dr.

O Alô Saúde é uma ferramenta que soma aos diversos projetos para melhoria do acesso na APS, ele está alinhado ao que a SMS e seus profissionais vem desenvolvendo ao longo da última década.



Outros países

NHS 111 na Inglaterra



**when it's less
urgent than 999**

**Call 111 if you need medical help fast,
but it's not life-threatening:**

- If you don't know who to call for medical help
- If your GP practice is closed
- If you need medical advice or reassurance about what to do next

O NHS111, por sua vez, consiste em uma linha telefônica operada por enfermeiros, que também funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, com o objetivo de fornecer informações e esclarecer dúvidas sobre saúde, além de fazer encaminhamentos aos serviços apropriados para o tratamento do paciente que ligou em busca de ajuda¹⁴⁰. Dessa forma, o NHS 111 coopera para a racionalização do encaminhamento aos serviços secundários e na organização do sistema como um todo.



Outros países

Saúde24 em Portugal



SNS 24

CENTRO DE CONTACTO
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

808 24 24 24
(custo chamada local)

O NÚMERO QUE O LIGA À SAÚDE

DISPONÍVEL 24H POR DIA

ATENDIMENTO
E ACOMPANHAMENTO TELEFÓNICO
POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE

LIGUE DIRETAMENTE PARA O SNS 24,
SE APRESENTAR OS SEGUINTE SINTOMAS:

NÁUSEAS OU VÔMITO ALIMENTAR

DIARREIA

DOR LIGEIRA A MODERADA

**COMIÇÃO OU PEQUENAS
ALTERAÇÕES DA PELE**

808 24 24 24 | www.sns24.gov.pt

Antes de tudo



Vídeo 1

Vídeo referente ao produto da TopMed Saúde 24: exemplo de como é a **proposta de atendimento pré-clínico**



Exemplo da interface do aplicativo (ainda não está adaptado ao Alô Saúde)

O acesso ao Alô Saúde pode ser feito pelo **telefone 0800 333 3233 (futuramente 333)** ou pelo **aplicativo** ou **site** com o recurso de **vídeo chamada** ou **chat/mensagens**

Pelo site e aplicativo também o cidadão pode encontrar diversos **informativos em saúde** sobre diversas situações clínicas, problemas comuns, orientações de autocuidado, vídeos com orientações de alongamento... com linguagem acessível e baseados em evidências

Futuramente o aplicativo será integrado ao aplicativo Celk para que o cidadão acesse o seu prontuário, exames realizados, agendamento de consultas especializadas, receitas...





Vídeo 2

Desmostração de um
atendimento

Florianópolis será a **primeira cidade do país** a implementar um **serviço de atendimento pré-clínico** no sistema público de saúde

O **SUS** mostrando que é possível ofertar um serviço de **saúde público**, de qualidade, **moderno** e mais **cômodo**



Benefícios para Pacientes/cuidadores

- Acesso mais fácil, conveniente e mais resolutivo - **queixa certa no lugar certo!**

(nível adequado de cuidado, com o profissional correto, no local certo, no momento adequado)

- Oportunidade para **educação e empoderamento do paciente**

- **Economia de custos para o paciente** (tempo/ deslocamento)

Benefícios para Equipes

- Custo efetividade do serviços- **atendimentos pre clinicos telefonicos podem reduzir em 50% ou mais a necessidade de idas desnecessárias ao centro de saúde**

- Melhor **manejo da carga de trabalho do serviço**

- **Redução do ciclo de acesso inadequado**

(“evitando transformar pessoas em pacientes, ao ve los desnecessariamente estimulamos um ciclo de acesso aos cuidados”)

- **Melhora da adesão ao tratamento** de condições frequente mediante ligações de revisão

Benefícios para administrativos/ recepção

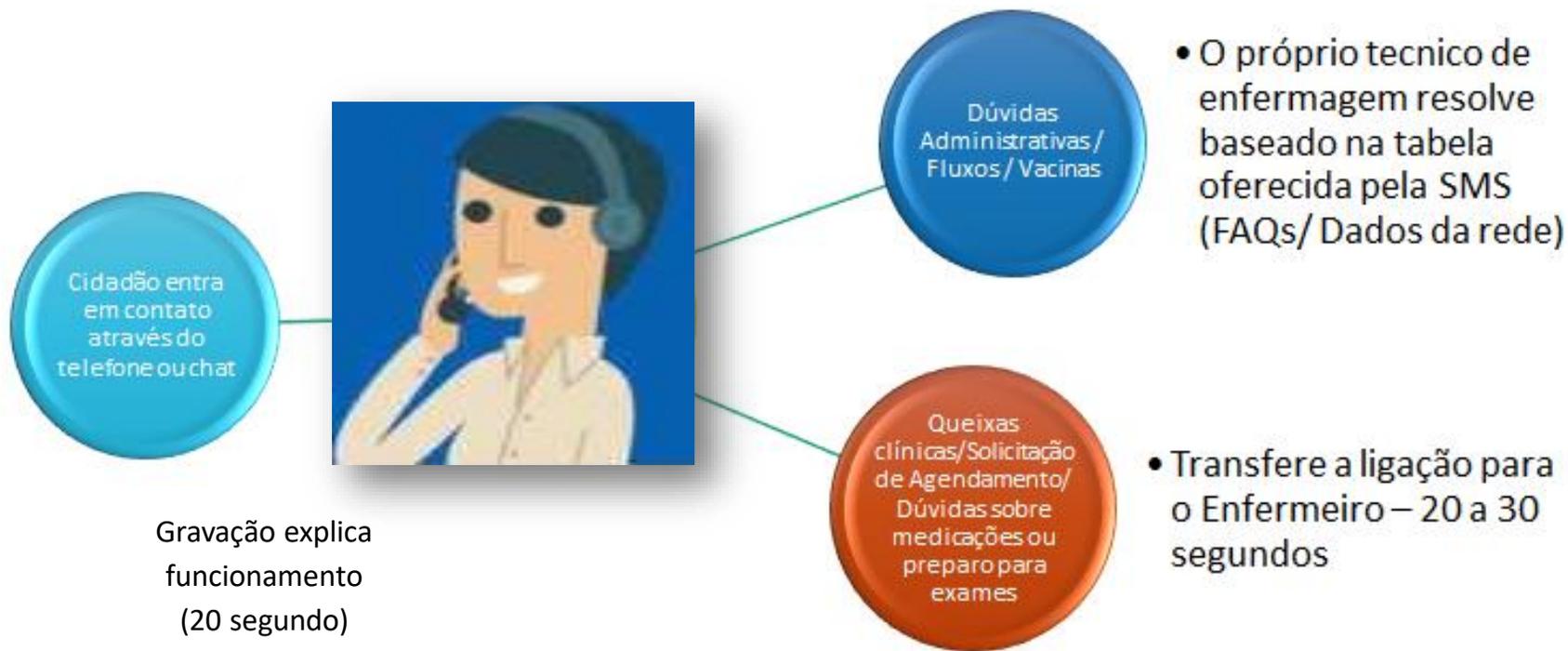
Grande número de informações e fluxos disponíveis no sistema do Alo **diminuindo filas em balcões para informações e diminuindo confusões a cerca de informações conflitantes**

Fluxo de atendimento



Nível 1

técnico de enfermagem



Se o cidadão que ligou não tiver cadastro no prontuário eletrônico será orientado primeiro a procurar seu centro de saúde (de acordo com seu bairro) para cadastrar-se). Somente são atendidas pelo Alô Saúde pessoas cadastradas.

Se o cidadão que ligou tiver seu cadastro desatualizado ou com erros (tem o endereço errado, tem a equipe de referência preenchida errada...) o Alô Saúde vai trabalhar com o que está no cadastro e posteriormente o centro de saúde pode corrigir (como funciona hoje rotineiramente).

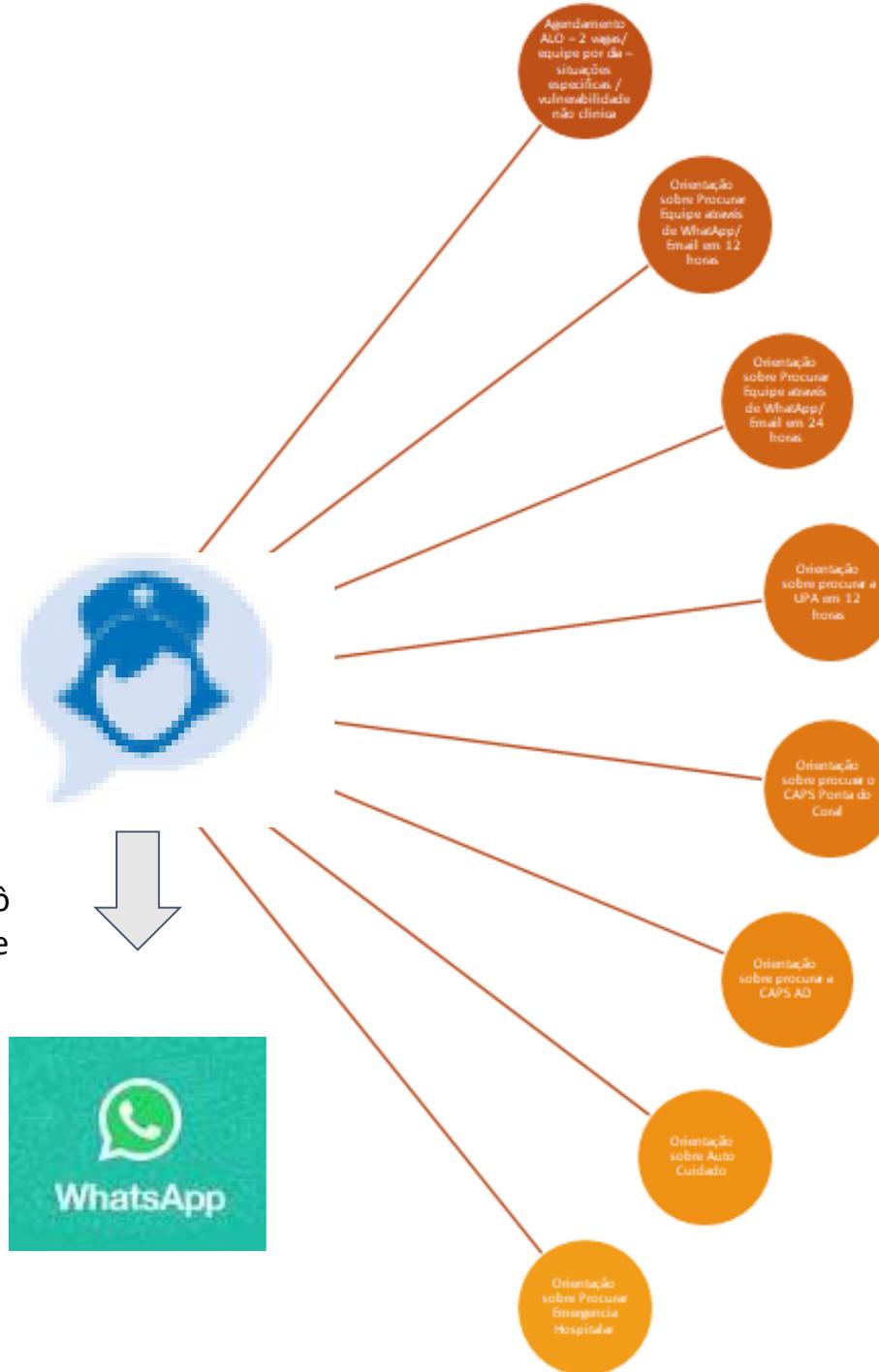
Se o cidadão que ligou não é de Florianópolis, será orientado que o serviço é somente para moradores de Florianópolis.

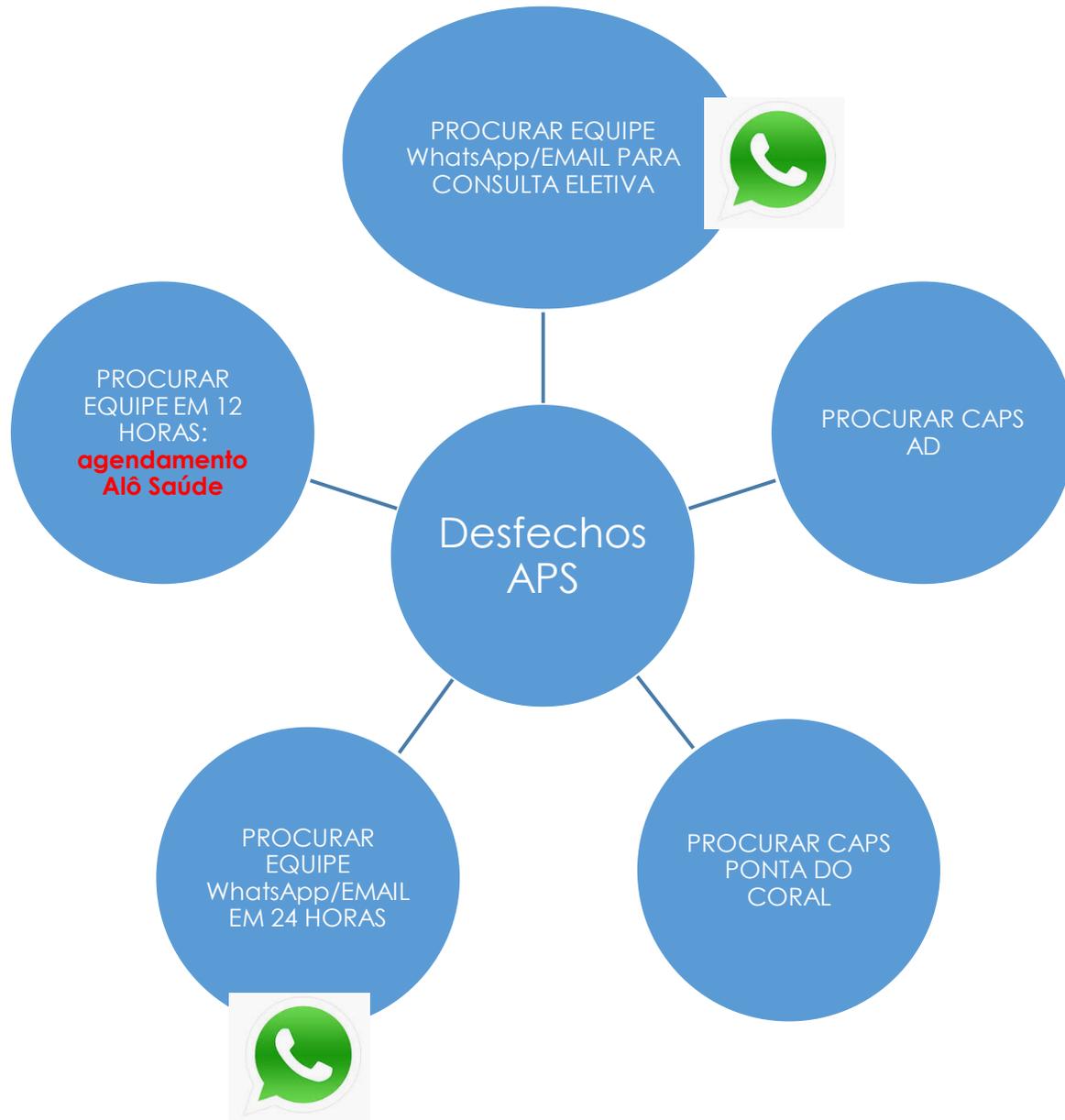
Nível 2 enfermeiro

– algoritmos de tomada de decisão adaptados para Florianópolis -

Enfermeira(o) atende ligação, acessa pagina CELK (interface entre Celk e Alô Saúde), confirma dados e questiona se usa whatsapp.

Aplica os algoritmos e fornece orientações e desfecho.

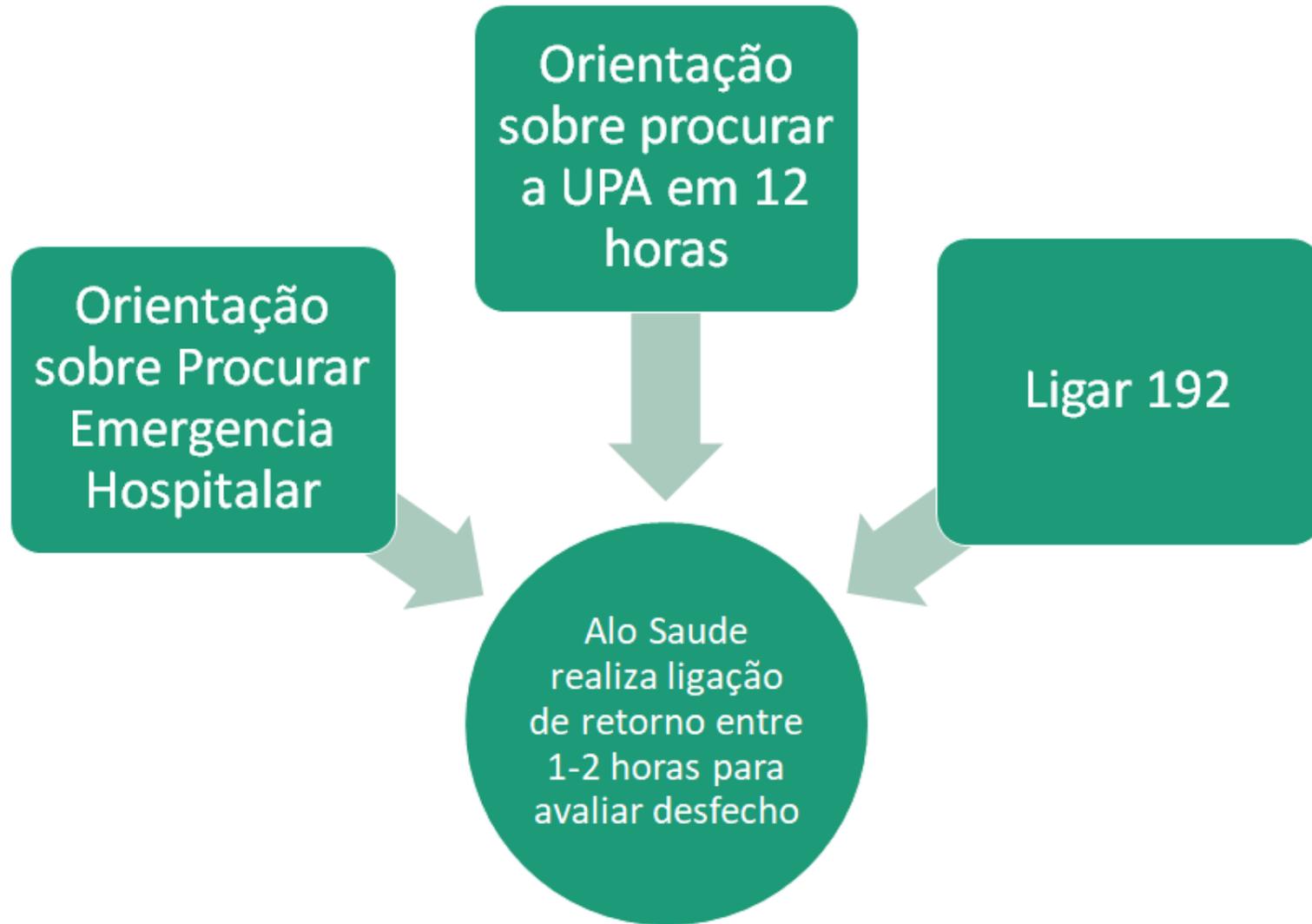




A partir da aplicação do algoritmo os desfechos possíveis relacionados à APS são os seguintes:

- **Procurar a equipe em 12 horas:** todas as situações que são de maior urgência clínica, que demandem uma avaliação presencial em até 12 horas. Essas situação **serão já agendadas** nas vagas disponibilizadas pela equipe no Alô Saúde. Esse é o único desfecho que gera agendamento direto.
- **Procurar a equipe em 24 horas ou procurar a equipe para consulta eletiva:** nesses casos a equipe recebe pelo whatsapp uma mensagem que o paciente ligou, foi avaliado pelo motivo tal e foi orientado a agendar consulta. Nesses casos, **a equipe deve realizar o agendamento pelo whatsapp de uma vaga na agenda.**





Se o desfecho foi orientações de autocuidado: o Alô Saúde faz uma ligação de retorno para o cidadão em 24h verificando como ele está e se conseguiu seguir as orientações

O QUE NÃO É O ALO SAUDE FLORIPA

Não é um call-center

(utiliza da tecnologia de call-center mas diferente do call-center não tem desfechos acríticos; trabalha com algoritmos validados do sistema de saúde da Inglaterra NHS 111)

O QUE NÃO É O ALO SAUDE FLORIPA

Não é um serviço de teletriagem

(Não tem o objetivo de classificação de risco; não utiliza protocolos de classificação de risco; não tem acesso aos sinais vitais e exame físico da pessoa)

O QUE NÃO É O ALO SAUDE FLORIPA

Não é um atendimento clínico

(Não são realizados diagnósticos e prescrições de medicamentos)



O QUE É O ALO SAUDE FLORIPA

SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO E DIRECIONAMENTO

AGENDAMENTO É APENAS UM DOS DESFECHOS

Queixa certa, no lugar certo!

COMO COLOCAMOS EM PRÁTICA NA NOSSA REDE?



Análise de conjuntura

Heterogeneidade nas formas de acesso que as equipes de APS oferecem à população.



USO DO SMARTPHONE E SUAS
FUNCIONALIDADES NA

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE
DE FLORIANÓPOLIS

Preparação da Rede

- Um **smartphone** por equipe
- Um **chip pós-pago** por *smartphone* = um número por equipe
- **WhatsApp Business**® instalado em cada smartphone
- Configurações de mensagens automáticas do **WhatsApp Business**®
- Equipe com processo de trabalho definido para **responder mensagens diariamente em todos os turnos**

Preparação da Rede

- Equipe com **agendamento e acesso organizado** para dar respostas às necessidades dos usuários – acesso avançado, agendas inteligentes, agendamento presencial e por whatsapp
- Agendamento **presencial** ou por **telefone, whatsapp e e-mail** para o mesmo dia ou dia seguinte por **recepção da equipe com ACS**
- **Agendas** das equipes adequadas e alimentadas com **vagas Alô Saúde disponibilizadas** (1 por turno / 2 por dia)

Sugestão que cada
equipe leia

bit.ly/manualwhats

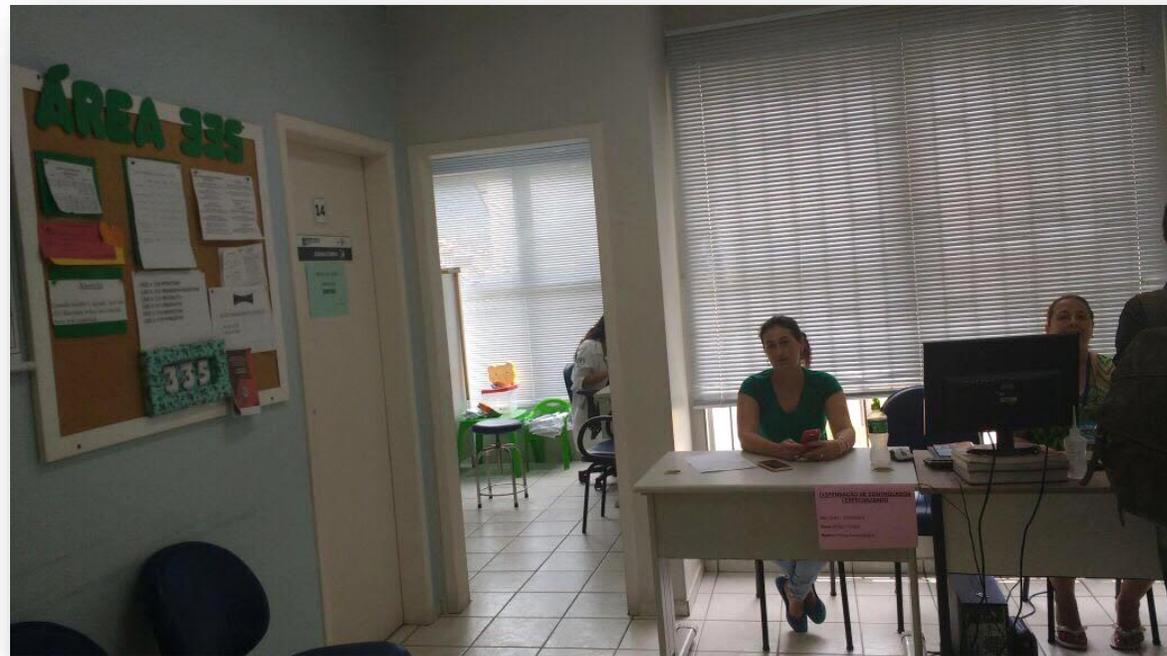


Preparação da Rede

- Recepção se torna o **balcão de informações** e não deve ser responsável por dizer se terá ou não atendimento, apenas informa sobre os serviços da unidade
- Acolhimento de todos os usuários em **todo período** por profissionais da equipe, ACS treinado (ou profissional administrativo ou técnico) para **escuta qualificada** - primeiro acolhimento e agendamento dos usuários

EXEMPLOS DE RECEPÇÃO DA EQUIPE

- Exemplos já desenvolvidos em alguns Centros de Saúde de Florianópolis



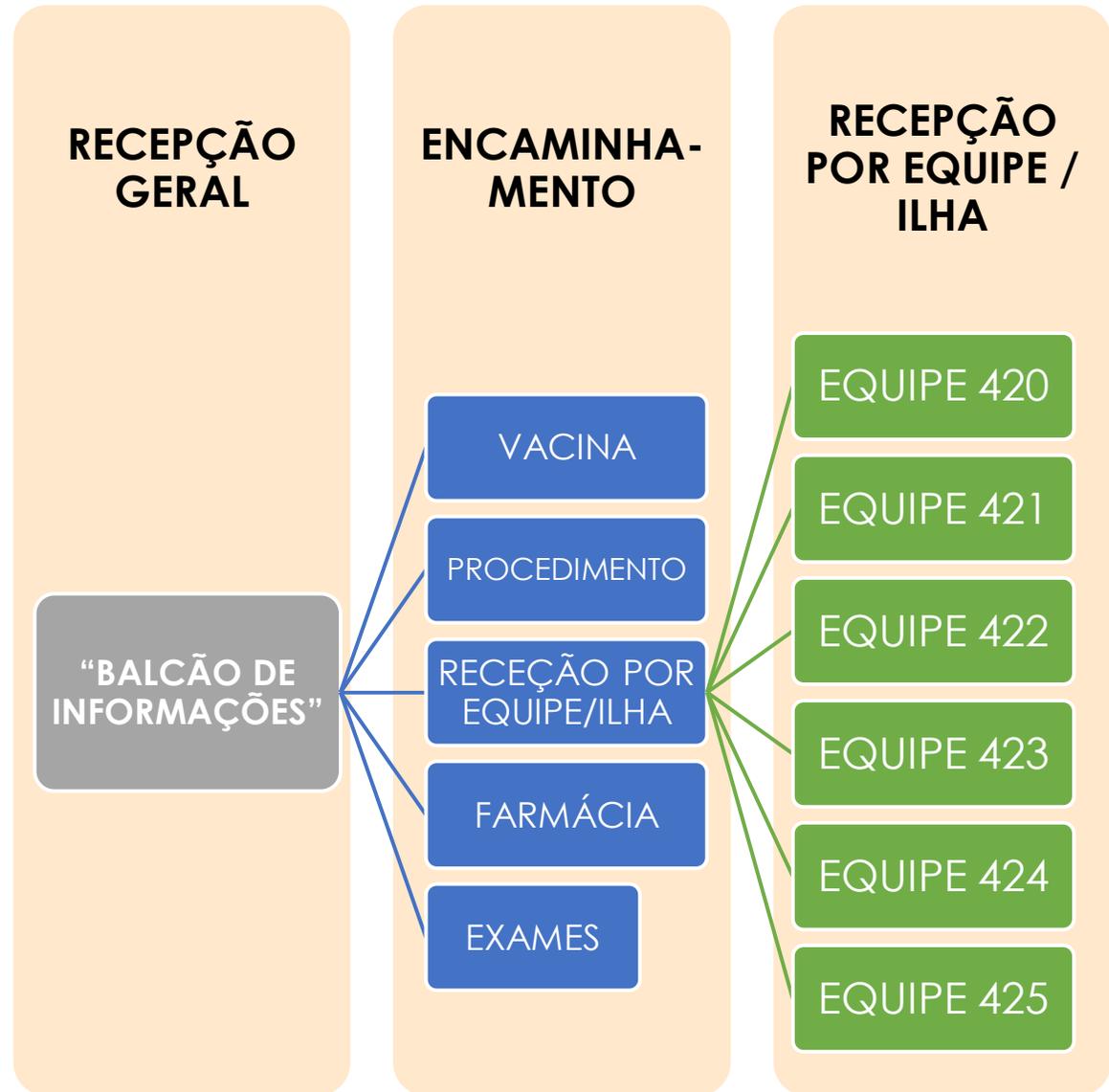






“Hoje os usuários vêm nos procurar, mais usuários nos reconhecem na rua, a comunicação está mais fácil”

FLUXO DO USUÁRIO



Preparação da Rede

Profissionais que atuam recepções de suas equipes ('ilhas de atendimento') **treinados** em habilidades de comunicação, escuta qualificada e uso do smartphone



Vídeo 3
Recepções
das equipes



Requisitos mínimos para o desenvolvimento do projeto

