

TÍTULO DA PRÁTICA:

O uso do telefone para agendamento de consultas em uma equipe de saúde da família.

CÓDIGO DA PRÁTICA:

T33

1 **a) Situação problema e/ou demanda inicial que motivou ou requereu o**
2 **desenvolvimento desta atividade:**

3 Dificuldade de acesso, marcação de consultas anteriormente era apenas
4 presencialmente;

5 **b) Alinhamento da prática a identidade organizacional:**

6 Melhoria do acesso do usuário à APS e ao SUS;

7 **c) Objetivos:**

8 Facilitar a marcação de consultas com o médico de família e comunidade e com a
9 enfermeira de uma equipe de saúde da família;

10 **d) Gestão da boa prática (nome dos líderes, metodologia e como a prática é**
11 **acompanhada):**

12 Baseada em experiências nacionais e internacionais em que a maioria das
13 consultas é agendada por telefone. Ferramenta amplamente disponível para toda
14 a população. Seguimento tem sido por meio da avaliação dos usuários e da
15 quantidade de pessoas que têm utilizado essa ferramenta para o agendamento de
16 consultas;

17 **e) Período de intervenção:**



18 Iniciada em janeiro de 2011;

19 **f) Parcerias estabelecidas:**

20 envolvimento maior do agente comunitário de saúde (ACS) no atendimento da
21 população dentro do centro de saúde (CS) ao fazer a sala de espera e organizar o
22 agendamento das consultas, também por meio do telefone;

23 **g) participação social**

24 Como usuário e tem aprovado; e o conselho local de saúde soube da iniciativa e
25 estimula que outras equipes utilizem-no;

26 **h) Recursos humanos e financeiros envolvidos:**

27 Maior envolvimento dos ACSs da equipe na atividade; doação de um aparelho de
28 telefone celular de um dos profissionais da equipe e aquisição (R\$10,00) de um
29 chip pré-pago de uma operadora;

30 **i) Atividades implementadas:**

31 agendamento de consultas por telefone para os usuários da área diariamente das
32 8h às 10h e das 13h às 15h;

33 **j) Abrangência da prática em Saúde:**

34 Após a utilização inovadora por essa equipe, outras equipes desse e de outros
35 centros de saúde de Florianópolis e de outras cidades brasileiras fizeram o
36 mesmo;

37 **k) Características inovadoras:**

38 Criatividade, iniciativa, ação, investimento pessoal.

39 **n) Impacto direto da prática:**

40 nesses quase dois anos da oferta do telefone para agendamento percebe-se um
41 crescimento na sua utilização pela população.



1ª Edição do Prêmio de Boas Práticas em Saúde de Florianópolis

Caminhos para uma transição governamental adequada

Oficina de Avaliação, 13 de novembro de 2012

42 **o) Eficiência:**

43 Otimiza o uso do tempo tanto para a população quanto para os profissionais da
44 equipe;

45 **p) Resultados obtidos:**

46 Em torno de 40% das consultas médicas e de enfermagem nesses horários em
47 que ele está disponível são agendadas por telefone.

