



## COMUNICAÇÃO ORAL COORDENADA

*Político e Gestão*

### Atendimento não-presencial: uma metodologia par o estudo de pedidos e respostas

Antônio Augusto Dall'Agnol Modesto. Fundação Faculdade de Medicina. filomedlit@yahoo.com.br  
 Mariana Duque Figueira. Universidade de São Paulo. mariana.duque@ymail.com  
 Layla Ibraim Silva Darwiche. Universidade de São Paulo. layladarwiche@hotmail.com  
 Janos Valery Gyuricza. Fundação Faculdade de Medicina. gyuricza@me.com

**Introdução:** Muitas UBS realizam serviços assistenciais sem atender pessoalmente o usuário, como renovação de receitas e pedidos de laudos. Essa prática tenta resolver parte da enorme demanda de uma UBS economizando tempo e parecendo garantir acompanhamento, mas com qualidade questionável. Assim, algumas UBS tem tentado reduzir esse tipo de atendimento em favor de encontros oportunos.

**Objetivos:** Este trabalho estuda o fluxo de pedidos de atendimento não-presencial e as respostas dadas em duas equipes de Estratégia de Saúde da Família (ESF), na tentativa de avaliar a resolutividade dessa prática e dar argumentos para sua diminuição.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** Duas equipes de ESF da Zona Oeste de São Paulo, ambas sob gestão da Fundação Faculdade de Medicina (FFM), vem coletando dados sobre os pedidos trazidos pela recepção, agentes comunitários de saúde (ACS) ou parentes de usuários, e as respostas dadas após avaliação do prontuário. Elaboramos um instrumento que classificava o pedido em quatro categorias e subclassificações: "receita", "segunda via", "relatórios" e "externos". Para cada pedido, dava-se uma das seguintes respostas: "atendido", "atendido com pedido de exame", "atendido e convocado" (ambos convocados a reavaliação), "convocado" (pedido negado, usuário convocado) ou "outros".

**Resultados:** Apesar de as respostas entre as equipes diferirem significativamente (por exemplo, a equipe 2 atendeu integralmente cerca de cinco vezes mais pedidos que a equipe 1), o perfil de pedidos foi bastante semelhante entre ambas. Renovação de receitas correspondeu à quase totalidade dos pedidos, sendo a grande maioria as medicações cardiovasculares, seguidas de psicotrópicos não-anticonvulsivantes, anticoncepcionais e analgésicos.

**Conclusão ou Hipóteses:** O instrumento descrito pode ser utilizado por equipes de ESF que queiram avaliar o fluxo de pedidos de atendimentos não-presenciais e as respostas dadas, entendendo esse recorte de sua demanda espontânea e dando informações para o planejamento de ações na equipe. Isso é particularmente importante quando se questiona a qualidade dos atendimentos não-presenciais.

**Palavras-chave:** Atendimento Não-presencial. Renovação de Receitas. Acesso.