



RELATÓRIO FINAL
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COMPLEXOS

Saúde Pública Carioca: Dá o Papo

Brígida Souza
Fernando Rocha
Luciana Idalgo
Michelle Blandy
Virginia Santa Rosa

**Projeto Final e Plano de Ação desenvolvidos no âmbito
do Programa de Desenvolvimento de Líderes Cariocas
2023.**

Rio de Janeiro
Julho 2023



SUMÁRIO

PARTE 1 – SUMÁRIO EXECUTIVO	Pág 04
PARTE 2 – RELATÓRIO	Pág 05
2.1 Análise do Problema	Pág 05
2.2 Método	Pág 07
2.3 Solução proposta	Pág 09
2.4 Benefícios esperados	Pág 10
2.5 Plano de Ação	Pág 11
<i>2.5.1 Matriz de Stakeholders</i>	Pág 13
<i>2.5.2 Ferramenta 5W2H</i>	Pág 15
2.6 Conclusão	Pág 15
Próximos passos	Pág 14
REFERÊNCIAS	Pág 17
ANEXOS	Pág 17





PARTE 1 – SUMÁRIO EXECUTIVO

Problema analisado:

A superlotação nas Unidades de Urgência e Emergência provocada, entre outros fatores, pela falta de informação por parte dos pacientes classificados como “verdes” - pacientes pouco urgentes e que poderiam ser atendidos em unidades de atenção primária (Anexo I), os quais preferem a RUE – Rede de Urgência e Emergência em detrimento da RBS - Rede Básica de Saúde, se apresenta como relevante problema a ser enfrentado, uma vez que o foco na redução do tempo de espera nas Unidades de Urgência e Emergência figura como uma das diretrizes do Plano Estratégico Rio Futuro 2021/2024.

Solução proposta:

A solução proposta é aperfeiçoar a comunicação da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro junto aos seus usuários de forma simples e objetiva de maneira que estes compreendam o fluxo efetivo e eficaz de atendimento do SUS - Sistema Único de Saúde, principalmente na Atenção Primária. A proposta é composta por um conjunto de 03 ferramentas: um jogo educativo para ser trabalhado pelas equipes do Programa de Saúde na Escola (PSE) com os alunos do 8º ano do ensino fundamental nas Escolas da Rede Pública Municipal Carioca; vídeos informativos e educativos a serem apresentados nas salas de esperas das Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e Centros de Emergência Regional (CER) e; Serviço de Mensagens Curtas (SMS - Torpedo) para ampliar a divulgação de conteúdos de forma objetiva sobre o tema.

Resultados almejados:

Espera-se uma redução significativa da demanda de pacientes “verdes” nos equipamentos de Urgência e Emergência, diminuindo a média no tempo de espera de atendimento, melhorando, por lógica, a performance assistencial nas referidas Unidades.



PARTE 2 – RELATÓRIO

2.1 Análise do Problema

Sabe-se da cronicidade da superlotação nos serviços de urgência e emergência nas grandes cidades a nível nacional. O Município do Rio de Janeiro também se destaca com esse problema como se pode notoriamente perceber nos instrumentos institucionais de aferição da própria Pasta como também nos noticiários e outros veículos de comunicação, que, com frequência, expõem esta problemática.

Na Rede de Saúde Pública Carioca encontramos um robusto sistema assistencial, que abrange a Atenção Primária, Especializada e Alta Complexidade. A Atenção Primária é a coordenadora do cuidado, e sua responsabilidade é ser a principal porta de entrada para as comorbidades e agravos em saúde. Porém, fica evidente que a população não compreende o fluxo de acesso aos serviços, sendo as unidades de urgência e emergência sobrecarregadas com absorção de atendimentos que poderiam ser realizados nas Unidades de Atenção Primária, conhecidas no município do Rio de Janeiro como Clínica da Família.

Expressiva parte das interações sociais se dá por meio de dispositivos eletrônicos conectados à Internet (Sistema Global de Redes de Computadores) através de aparelho smartphone via dados móveis (Operadoras em Telefonia) e/ou Wi-Fi em alguma rede fixa. Outrossim, é público e notório um avanço tecnológico exponencial nos sistemas e aparelhos móveis de comunicação e informação para além dos tradicionais torpedos via SMS, entretanto, temos outras ferramentas mais populares e atrativas no mundo virtual.

Vale ressaltar, todavia, que é uma inverdade a narrativa de que toda população, inclusive a carioca, tenha acesso irrestrito e facilitado à internet. Pesquisa recente afirma que no Brasil o acesso à internet banda larga fixa aumentou, porém houve queda no serviço da banda larga móvel e o nosso país ocupa o topo da lista dos países com conexão mais cara no mundo.



Muito embora somente 15% da população brasileira não possui acesso à internet, devemos destacar que uma fatia considerável utilizam a conectividade para o entretenimento e/ou não sabem utilizar os recursos como fonte de informação em benefício próprio. Em junho de 2023 realizamos breve pesquisa às contas do instagram relacionadas à Saúde Pública Carioca e encontramos números de seguidores não muito expressivos, como segue:

- RioSaúde (@riosaudeficial) - 74,7mil seguidores (1,13 % do número de habitantes residentes do Município do Rio de Janeiro)
- SUBHUE - Subsecretaria de Atenção Hospitalar, Urgência e Emergência (@subhueoficial) - 4.791 seguidores (0,07% do número de habitantes residentes do Município do Rio de Janeiro)
- SMS - Secretaria Municipal de Saúde (@saude_rio) - 339 mil seguidores (5,12% do número de habitantes residentes do Município do Rio de Janeiro)
- SUBPAV - Subsecretaria de Promoção, Atenção Primária e Vigilância em Saúde (@subpav_smsrio) - 8.996 seguidores (0,14% do número de habitantes residentes do Município do Rio de Janeiro)

Como estratégia para mitigar este problema, entendemos que há a necessidade de ampliar as ações de educação em saúde com foco no marketing dos serviços disponíveis nas Unidades Básicas de Saúde, aproveitando materiais de campanhas já existentes com o incremento de novas ferramentas de disseminação de informação que promovam uma mudança comportamental na população carioca.

Nessa esteira, a iniciativa pela comunicação junto ao usuário do SUS via torpedo (SMS) se apresenta como efetivo meio de comunicação, atingindo um público expressivo que precisa ser conquistado e orientado, bastando, para tal, que o usuário tenha uma simples linha de telefonia móvel ativa.



2.2 Método

Pergunta inicial:

Superlotação/tempo de espera emergência: Eu sei onde ser atendido?

As descobertas do trabalho de campo:

Como primeira ação, o grupo despertou interesse em investigar o perfil dos atendimentos realizados nas unidades de Urgência e Emergência. A pesquisa foi realizada com fonte de dados oficiais da Secretaria Municipal de Saúde do Rio e trouxe resultados com base no protocolo clínico de Classificação de Risco aplicado atualmente. O estudo apontou, que cerca de 80% dos atendimentos são classificados como “verde” e “azul” (Anexo I), ou seja, casos que poderiam ser atendidos em Clínicas da Família.

Também realizamos imersão com alguns personagens envolvidos, onde nos reunimos com gestores da Subsecretaria de Atenção Hospitalar, Urgência e Emergência (SUBHUE) da Secretaria Municipal de Saúde e entrevistas com usuários do sistema de Saúde Pública Carioca. Ambos convergem sobre cronicidade da superlotação das unidades de urgência/emergência, mas com percepções diferentes. Os gestores entendem que o fluxo dos atendimentos será ajustado com ações que tenham foco na gestão assistencial, principalmente no contexto da resolutividade clínica envolvendo a saída do usuário, o que inclusive já é atualmente trabalhando em algumas unidades por meio de ferramentas de gestão com vistas à mitigação desta problemática, como por exemplo, o Projeto Lean na Emergências, atualmente desenvolvido pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS - Proadi/SUS. O assistido, por sua vez, entende que a morosidade no atendimento está atrelada a “classificação de risco” com a equipe de enfermagem e este entendimento é endossado com alguma frequência nos veículos de comunicação, o que de uma certa maneira expõe e prejudica a credibilidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde.



Em um segundo momento da imersão, realizamos entrevistas com profissionais de saúde e outros usuários do sistema de Saúde Pública Carioca. A apuração expõe que ainda existe falha de comunicação entre o prestador de serviço (Secretaria Municipal de Saúde) e o usuário, carecendo a população de informações claras, notadamente no que tange a oferta de serviços, fluxo e locais de atendimento.

A partir deste ponto, o grupo entendeu que o presente Plano de Ação está pautado em ações de comunicação, não só nos ambientes da própria pasta de saúde, mas também de forma transversal na área da Educação. Com base, principalmente, neste último achado, realizamos entrevistas com profissionais da educação. Estes profissionais ratificaram a importância do tema “Educação em Saúde” nas escolas, acreditando se tratar de uma mudança comportamental a partir da disseminação de informações de utilidade pública.

Persona:

Lina, costureira, 40 anos, empregada pelo regime da CLT, moradora da Taquara – Jacarepaguá, mãe solteira, vive com os 3 filhos (com idades de 9 meses, 12 anos e 14 anos), e com o atual companheiro que é fumante e tem doença pulmonar crônica. Ela está conformada com sua realidade, mas sonha que seus filhos possam ter serviços públicos de qualidade: educação, saúde, cidadania, etc. Lina não acreditava no Programa de Saúde da Família e buscava com frequência Unidades de Emergência, principalmente UPA, sem qualquer acompanhamento ambulatorial na Atenção Primária.

O problema reenquadrado:

Como fazer com que Lina entenda os fluxos de atendimento do serviço prestado pela Saúde Pública Carioca, sentindo-se segura quanto a que tipo de atendimento encontrará em cada unidade de saúde pública próxima de sua residência?



Ideias geradas:

Mensagens via SMS Marketing Carioca, Mídia Visual educativa nas salas de espera das Unidades de Pronto Atendimento/Centro de Emergência Regional e Jogo Educativo nas Escolas da Rede Pública Municipal.

2.3 Solução proposta

Considerando a complexidade do tema abordado, nossa solução está estruturada em um tripé de ferramentas: Ponto de Contato, Mídia Visual e Jogo Interativo.

2.3.1 Ponto de Contato: SMS - Short Message Service (Serviço de Mensagem Curta), popularmente conhecido como Torpedo, utilizando estratégias de atenção imediata.. O torpedo tem uma abrangência mais ampla para com o cliente e é ideal para informes e comunicados objetivos, visto que limita mensagens em até 256 caracteres, sendo o tráfego ideal dessas notas entre 100 e 150 caracteres.

Embora o torpedo seja um recurso para troca de mensagens (enviar/receber), propomos o seu envio, mas sem a interação com os destinatários. A proposta é que seja mais um recurso de comunicação da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e tem como foco disseminar notícias e ampliar a divulgação dos Serviços de Saúde Pública Carioca, em especial, os ofertados nas Unidades de Atenção Primária - UAP, conhecidas no município do Rio de Janeiro, como Clínica da Família - CF.

2.3.2 Mídia Visual - Vídeos promocionais: A SUBPAV e a SUBHUE dispõem em seus acervos de uma série de vídeos de carácter educativo e promocional sobre os serviços de saúde. A proposta do grupo é a organização deste material em um repositório online a ser divulgado para as Unidades de Pronto Atendimento e Centros de Emergência Regional para serem transmitidos nas TVs das salas de espera das Emergências Municipais.



2.3.3 Jogo Educativo: jogo de tabuleiro “Saúde Pública Carioca: Dá o Papo” destinado a crianças com cerca de 13 anos, estudantes do 8º do Ensino Fundamental da Rede Municipal de Ensino, com carácter lúdico e interativo, a ser trabalhado pelos profissionais do PSE (Programa Saúde na Escola), dentro da grade curricular de Ciências.

A metodologia consiste em um jogo de tabuleiro, tipo trilha, no estilo Alemão, para 2 a 6 jogadores, com um par de dados, combinado com dois conjuntos de cartas (20 em cada), um com perguntas relacionadas a situações que habitualmente geram a procura espontânea por unidades de emergência, cujas respostas remetem às classificações de risco e direcionamento correto e outro conjunto com carácter mais informativo, cuja pontuação tende a equilibrar as oportunidades entre os alunos que não conseguiram responder às perguntas. As questões e proposições apresentadas buscam estimular a reflexão sobre a classificação de risco, organização da rede de atenção à saúde e serviços ofertados nas clínicas da família. As respostas serão apresentadas por profissional do PSE, representado no jogo como “Regulador”. Serão distribuídos 6 jogos por escola.

Para elaboração do protótipo, o grupo utilizou o recurso do Software Chat GPT (Open AI. (2021) <https://openai.com>, como um consultor para as regras e estratégias a serem abordados no jogo e gamificação do tema em questão (Anexo III).

2.4 Benefícios esperados

Durante a investigação identificou-se que para além do tempo de espera nas urgências e emergências havia uma falha no entendimento da população carioca sobre onde buscar pelo atendimento médico adequado, motivo pelo qual esta proposição reúne um conjunto de ações com ênfase na comunicação visando reduzir tais imperfeições.



O vídeo é uma solução de aplicabilidade quase que imediata, o qual busca educar o usuário classificado como “verde” e, principalmente, “azul” quanto às possibilidades de atendimento com foco na coordenação da linha de cuidado na Atenção Primária, para que, estando no local mais adequado, receba o melhor atendimento, no menor tempo possível.

A mensagem via torpedo, a exemplo do que já é praticado pela Defesa Civil, o qual dispara alertas à população sobre possíveis impactos naturais, figurará como ferramenta unilateral de comunicação com o foco de disseminar notícias e ampliar a divulgação dos Serviços de Saúde Pública Carioca, em especial, aos ofertados nas Unidades de Atenção Primária – UAP nos respectivos territórios.

Por fim, o jogo representa um investimento de médio e longo prazo de maneira que o aluno, consciente do serviço público de saúde oferecido e de onde corretamente encontrá-lo, atue como agente transformador sociocultural não só no âmbito das respectivas famílias, mas em favor de toda a sociedade carioca.

2.5 Plano de Ação

a) TORPEDO SAÚDE PÚBLICA CARIOCA DÁ O PAPO

No que tange ao serviço de SMS/Torpedo, vale consignar que atualmente a Prefeitura do Rio, através da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil e da Empresa Municipal de Informática S.A. (IPLANRIO) já utiliza este tipo de serviço. O modelo adotado pela IPLANRIO é para realizar contato com grupos distintos e mensagens personalizadas para usuários do TAXI.RIO corporativo, sendo efetuado por um Application Programming Interface (API) e custo médio de R\$ 0,047 por mensagem. O molde utilizado pela Defesa Civil, por sua vez, é efetuado por uma interface do sistema de uma operadora de comunicação, com zero desembolso, pois trata-se de uma prestação de utilidade pública através de um convênio entre a Defesa Civil e o Centro de Operações Rio (COR).

Desta feita, esta proposta visa uma celebração Termo de Colaboração ou instrumento equivalente junto à Defesa Civil/COR para incorporar os avisos e mensagens de promoção da



Saúde Pública Carioca à população. Pretende-se, inclusive, agregar aos pontos de contato existentes, novos usuários que utilizam o atendimento em UPA/CER, e assim fomentar o banco da Defesa Civil/COR.

b) MÍDIA VISUAL SAÚDE PÚBLICA CARIOCA DÁ O PAPO

Considerando a evolução exponencial no que tange a produção de vídeos ora perceptíveis nas redes sociais, muito embora de alcance de quantidade de usuários menor do que o ideal, conforme já ressaltado, entendemos que os vídeos poderão ser produzidos pelas respectivas Coordenação de Atenção Primária, dada a particularidade de cada território, supervisionada e padronizada pela Subsecretaria de Atenção Primária (S/SUBPAV) e Assessoria de Comunicação Social (S/ACS) com o apoio da Subsecretaria de Atenção Hospitalar (S/SUBHUE), sem qualquer custo adicional dada a capacidade de produção já disponíveis nestes equipamentos. Esses vídeos passariam a estar armazenados em um repositório online - canal do Youtube, estando assim facilmente acessível por cada unidade de atendimento de urgência/emergência para transmissão em seus televisores (smart) das salas de espera.

Dessa forma o material estará centralizado, garantindo a padronização da divulgação em todo o município. Esses vídeos passarão de forma randomizada e ininterrupta, podendo o canal ser constantemente atualizado. É importante destacar que essa proposta está baseada na organização dos vídeos educativos existentes e utilização mais eficaz dos recursos já disponíveis nas urgências/emergências, não gerando custos adicionais para Pasta de Saúde, a exemplo das tratativas envolvendo torpedo/SMS aos usuários cadastrados. Para situações pontuais em que as unidades possam estar com dificuldade de acesso à internet, estará disponível em cada pendrive com os vídeos para reprodução.

c) JOGO EDUCATIVO SAÚDE PÚBLICA CARIOCA DÁ O PAPO

O jogo educativo a ser aplicado pela equipe do Programa da Saúde Escola - PSE entrará no planejamento de aulas da matéria de ciências do 8o. ano do ensino fundamental das



escolas públicas municipais. A proposta envolverá um tempo de aula a cada semestre promovido pela equipe do PSE, a qual visitará a escola munidos de 6 jogos que passarão a pertencer a escola.

Considerando que a cidade do Rio de Janeiro ainda não tem uma distribuição equânime das Equipes de Estratégia em Saúde da Família - ESF, recomendamos o início das atividades pela AP 5.3 (bairros de Santa Cruz, Sepetiba e Paciência), território com 100% de cobertura por equipes ESF. Congruente com a demarcação geográfica da AP 5.3 encontra-se a 10a. CRE, onde o jogo poderia ser aplicado em um primeiro momento a fim de avaliar possíveis melhorias antes da implementação em toda a rede de ensino (Anexo II).

2.5.1 Matriz de Stakeholders

<p style="text-align: center;">Manter Satisfeito</p> <p>-SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE; -RIOSAUDE; -SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO;</p> <p style="text-align: center;">Monitorar</p> <p>USUÁRIO (ALUNOS/POPULAÇÃO); PROFESSORES; FUNCIONÁRIOS DA UPA/ CLÍNICA DA FAMÍLIA; PSE - SME / SMS</p>	<p style="text-align: center;">Administrar de perto</p> <p>PROFISSIONAIS - ENVOLVIDOS COM PSE</p> <p>PROFESSORES DE CIÊNCIAS</p> <p>NÚCLEO DOS PROGRAMAS DE SAÚDE ESCOLAR - SUBSECRETARIA DE ARTICULAÇÃO E INTEGRAÇÃO DA REDE (E/SUBAIR/CAGE/GPE/PSE)</p> <p>GERÊNCIA DO PSE - COORDENAÇÃO DE SAÚDE NA ESCOLA SUPERINTENDÊNCIA DE PROMOÇÃO DA SAÚDE (S/SUBPAV/SPS/CSE)</p> <p style="text-align: center;">Manter informado</p> <p>NUDGE - Coordenadoria de Dados e Comportamento (FP/SUBPAR/FJG/CDC) Empresa Municipal de Informática S.A. - IPLANRIO</p>
--	---

2.5.2 Ferramenta 5W2H

O que?	Por que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
Ampliar e aperfeiçoar a comunicação entre Prefeitura e usuários da saúde pública	Falta entendimento claro dos fluxos entre os equipamentos disponíveis	Sala de espera das UPA's/CER; Celular dos usuários; salas de aula das Escolas Municipais	A partir de Fev/2024	Nudge Rio; SUBPAV; SUBHUE; SME; IplanRio; Empresa a ser contratada para desenvolvimento do jogo	Divulgando os vídeos educativos nas televisões disponíveis nas UPA's; Enviando torpedos de marketing aos usuários; Desenvolvimento do jogo educativo	Somente para o jogo para toda rede de ensino: R\$54.000,00. (Valor que dispensa a licitação). Para as demais ferramentas não necessitará de custo adicional



2.6 Conclusão

Dentro da temática de saúde e das questões apontadas no brainstorming inicial da turma, optou-se por olhar com mais atenção para o tempo de espera por atendimento nas unidades de urgência/emergência da rede municipal de saúde carioca. Dentro da complexidade do tema abordado, verificou-se que o volume de pacientes classificados como “verdes” era significativo e que investindo em educação em saúde e em uma comunicação clara e eficiente estes pacientes passariam a buscar por atendimento nas unidades básicas de saúde

A presente proposição com foco em comunicação através das 3 ferramentas (Torpedo/SMS; Mídia Visual e Jogo educativo) aproximará o usuário do SUS da Carteira de Serviço no contexto territorial da Atenção Primária, proporcionando uma melhor compreensão da população quanto da abrangência do cuidado protagonizada pela equipe da Atenção Primária de Saúde – APS.

Espera-se que uma população usuária do SUS com mais conhecimento no que tange a relevância do cuidado básico promovido pela Atenção Primária resultará em uma diminuição significativa da demanda de pacientes “verdes” nos equipamentos de Urgência e Emergência, amenizando como consequência a problemática envolvendo a superlotação.

Próximos passos

Para a implementação do Torpedo a primeira iniciativa a ser tomada é a articulação da SMS com a Defesa Civil e o COR para inclusão dos torpedos da saúde entre as ações já desenvolvidas.

Os vídeos serão transmitidos nas Unidades de Emergências Clínicas, ora geridas pela RioSaúde em sua maioria, demandando a sistematização do repositório online de conteúdo e organização deste processo para divulgação de material produzido pelas Clínicas da Família a ser divulgado nas Unidades de Pronto Atendimento - UPA e Centros de Emergência Regional - CER.



Considerando que a produção e reprodução dos vídeos não dependerão de alocação de recursos financeiros ou qualquer custo adicional, sua implementação poderá ocorrer mediante publicação de Resolução no âmbito da própria Pasta da Saúde (Anexo VI), uma vez que a SMS já conta com uma capacidade de infraestrutura favorável (Vídeos, TVs e repositório), bem como já disponibiliza em seu RH produtores de conteúdo de mídia.

Por fim, para implementação do jogo educativo se faz necessária articulação entre Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Educação e NudgeRio para tratativas e instalação de grupo transversal de trabalho, com duração de 3 meses para aprimoramento do jogo e prazo de 3 meses para sua confecção. Mediante esta tratativa, será elaborado um Projeto Piloto deste jogo com vistas a Subsecretaria de Gestão da SMS para aquisição deste item mediante procedimento de dispensa de licitação dado que o valor estimado não ultrapassa o montante de R\$ 57.208,33, conforme Art. 75, caput, inciso II da lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021 e aplicação na CAP 5.3, em articulação com a CRE 10, envolvendo profissionais do PSE, iniciando a prática a partir de fevereiro de 2024.



Referências:

BRASIL. IBGE. Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021. Estatísticas Sociais. 2022. <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021>>. Acesso: 05/06/2023.

PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO. Data.Rio. <https://www.data.rio/documents/90106eb8874f4e8fbbc27678bbb1e772>, acessado em 23/06/2023, às 17:13

PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO. Defesa Civil <<https://carioca.rio/servicos/informacoes-sobre-as-mensagens-de-alerta-da-defesa-civil/>> Acesso: 04/06/2023.

PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO. Participa.rio. Plano Estratégico Rio Futuro 2021-2024. <<https://plano-estrategico-2021-a-2024-pcrj.hub.arcgis.com/>> Acesso: 03/07/2023.

INFOMONEY. 28,2 milhões de brasileiros não têm acesso à internet, diz IBGE. Estadão. 2022. <<https://www.infomoney.com.br/consumo/282-milhoes-de-brasileiros-nao-tem-acesso-a-internet-diz-ibge/>>. Acesso: 05/06/2023.

PROJETO LEAN/PROADI

<<https://www.leannasemergencias.com.br/>> Acesso: 14/06/2023

AUDY, J.K. A “nova escola” alemã em jogos de tabuleiro. Disponível em: <https://jorgeaudy.com/2018/11/16/a-nova-escola-alema-em-jogos-de-tabuleiro/>. Acesso em 15/06/2023

BRAZ, Igor Dutra. Uso do serviço de mensagens curtas (SMS) personalizadas via celular móvel para a melhoria da adesão ao tratamento da hipertensão arterial sistêmica. 2013. 41 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Cardiovasculares) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013. <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/13038/IGOR%20DUTRA%20BRAZ%20DISSERTA%C3%87%C3%83O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso: 04/06/2023.

PRADO, L. L. Jogos de tabuleiro modernos como ferramenta pedagógica: pandemic e o ensino de ciências. Revista Eletrônica Ludus Scientiae, Foz do Iguaçu, v. 02, n. 02, p. 26-38, jul./dez. 2018

SANTOS, Ricardo Dí Lucia. REDES GSM, GPRS, EDGE E UMTS. 2008. Universidade Federal do Rio de Janeiro. <https://www.gta.ufrj.br/ensino/eel879/trabalhos_vf_2008_2/ricardo/index.html> Acesso: 04/06/2023.

OpenAI. (2021). ChatGPT (GPT-3.5 model) [Software]. Retrieved from <https://openai.com>

ANEXO I

2022

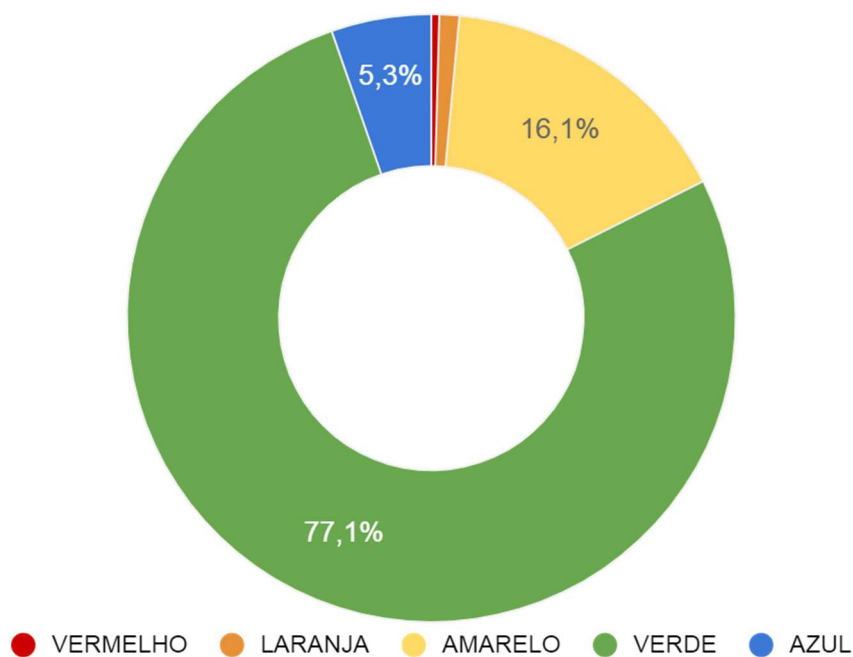


Figura 1: Gráfico do Perfil de Atendimento das UPA SMSRio. Fonte: Sistema de Informação S/SUBHUE. 04/2023

ANEXO II

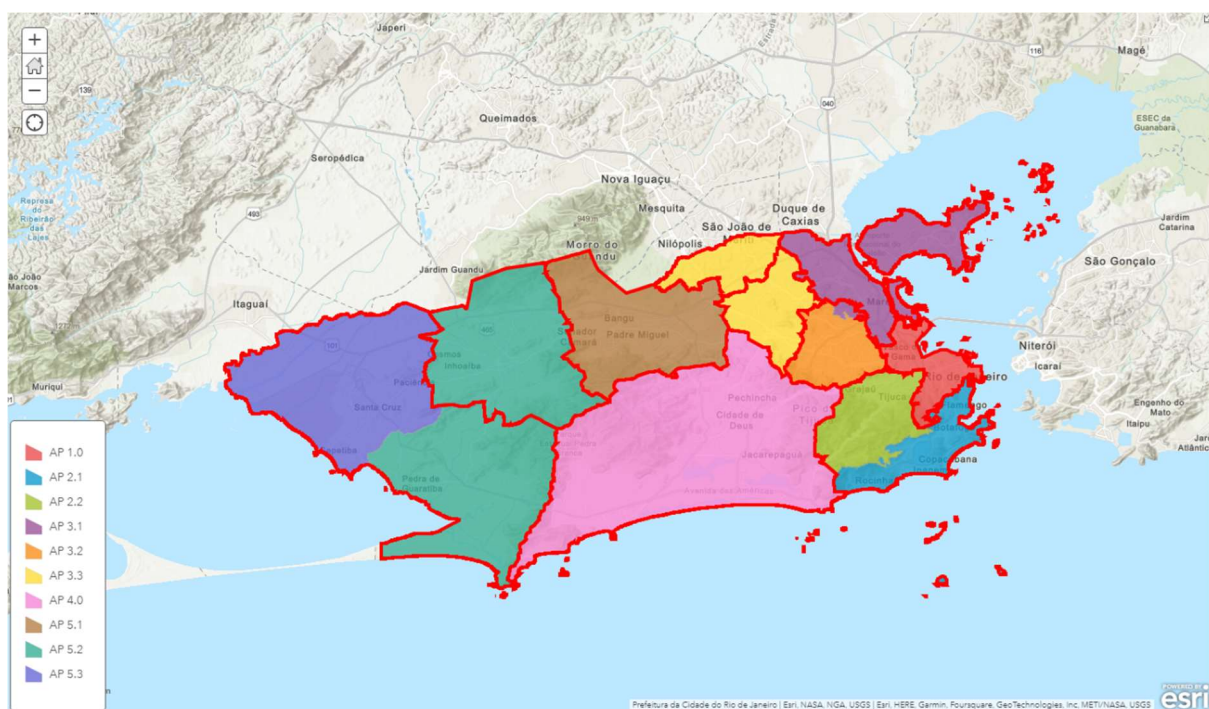


Figura 2: Mapa delimitado do Município do Rio de Janeiro com divisão por Áreas Programáticas de Saúde - Secretaria Municipal de Saúde (fundo colorido); subdivisão das Coordenadorias Regionais de Educação com base na Secretaria Municipal de Educação (linhas vermelhas).



ANEXO III

Jogo Saúde Pública Carioca Dá o Papo

Diante do diagnóstico preliminar de lacunas na comunicação sobre a organização da Rede de Atenção à Saúde (RAS) e algumas dificuldades no entendimento da Atenção Primária à Saúde como coordenadora do cuidado e ordenadora da rede, propomos um jogo de tabuleiro a ser trabalhado com adolescentes durante atividades do PSE, abrangendo questões clínicas que levam à reflexão sobre a classificação de risco e oferta de serviços na rede de Atenção à Saúde..

Trata-se de jogo no estilo alemão, gênero de jogos com regras simples, tempo de jogo curto ou médio (entre 30 e 60 minutos), alto nível de interação entre os jogadores, e elementos gráficos atrativos, com ênfase à estratégia, baixa dependência de sorte e pouco conflito direto entre os jogadores.

Propomos que o jogo seja aplicado para os alunos de 12 anos das Escolas Municipais do Rio, a fim de que exista uma transformação comportamental e cultural individual e no coletivo. Como também para que estes indivíduos em transformação sejam multiplicadores de conhecimento em suas residências, do fluxo de atendimento das questões de saúde no SUS.

A partir de jogos de tabuleiros clássicos dos anos 90 como Jogo da Vida, Perfil e Banco Imobiliário e com auxílio do Software Chat GPT, desenvolvemos jogo de tabuleiro no qual os jogadores percorrem trilha até sua casa e perpassam por uma série de desafios, deparando-se com uma série de situações que provocam a reflexão e conhecimento sobre a RAS.

Utilizando recursos visuais das plataformas digitais da SMS e Prefeitura do Rio, criou-se a identidade visual do jogo, com o recurso das ferramentas de design gráfico do Aplicativo Canva.

Regras do Jogo



Participantes: 2 a 6 jogadores e 1 Regulador

Faixa etária: 11 a 15 anos

Aplicação: PSE

Material:

1 tabuleiro A3 com 1 dobra

6 pinos coloridos nas cores: branco, amarelo, vermelho, azul, verde e preto

20 cartas “desafios”

20 cartas “sorte ou revés”

6 cartas “Clínica da Família”

6 cartas “UPA”

1 par de dados simples

1 gabarito (Guia do Regulador)

1 folheto de regras

Dinâmica do jogo:

1. Arrumar o tabuleiro no centro da mesa, com espaço para jogar os dados e colocar as cartas “desafio” e “sorte ou revés” em montes nos respectivos espaços do tabuleiro;
2. Os jogadores lançam os dados, inicia-se por quem tiver o maior número, distribuindo-se em ordem decrescente, e posicionando-se ao redor do tabuleiro, organizando-se no sentido horário;
3. O Regulador fica com o Gabarito. Cabe ao regulador registrar os acertos de cada jogador.
4. o primeiro a jogar lança seus dados e anda o número de casas correspondente:
 - 4.1. Se cair em casa sem grifo, passa os dados ao próximo jogador;
 - 4.2 se cair na casa “desafio onde ser atendido”: pega uma carta do monte, lê em voz alta e responde à pergunta, escolhe a carta correspondente ao destino, Clínica da Família ou UPA



e aguarda a resposta do Regulador. Cabe ao regulador analisar a resposta e explicar o resultado ao grupo. Conforme o resultado avança, para ou retrocede e passa ao próximo jogador

4.3 se cair na casa “sorte ou revés”, lê a carta em voz alta e movimenta de acordo com a ação indicada e passa ao próximo jogador.

4.4 Algumas casas são diretamente grifadas no tabuleiro com o indicativo das ações, sem o elemento surpresa se cair nessa casa, segue a ação correspondente e passa ao próximo jogador. Por exemplo, na casa “ambulância”, na próxima rodada esse jogador não irá jogar, aguardando até uma nova rodada.

- 0. O jogo segue com um jogador por vez, até que todos cheguem ao final.
- 0. Vence o jogo quem chegar primeiro ao final

OBS: Regra alternativa: O vencedor poderá ser aquele com maior número de acertos , desde que as regras sejam combinadas antes do jogo começar.

Bora Jogar!

Tabuleiro:



Cartas Todos os modelos - Frente:





COPPEAD
UFRJ









Pinos de 6 cores e 1 par de dados









Cartas ONDE SER ATENDIDO - VERSO

 <p>Marcelo - 3 anos</p> <p>Há 3 noites reclamando de dor no ouvido. Não teve febre e continua comendo bem. O que fazer?</p> 	 <p>Arlete - 28 anos</p> <p>Já fez todos os exames que sua médica solicitou e está com os resultados em mãos, mas não sabe se está tudo bem. O que fazer?</p> 	 <p>Joana - 10 anos</p> <p>Estava no recreio e, de repente, está se debatendo, baba muito e está inconsciente. A professora a deitou de lado, em posição de segurança enquanto decidem o que fazer. Para onde ir?</p> 
 <p>Miguel - 45 anos</p> <p>Chegou na porta da padaria, queixando-se de falta de ar, dor no peito há mais de 30 minutos e está muito pálido. Onde devem levá-lo?</p> 	 <p>Ana - 57 anos</p> <p>Está queixando-se de visão turva, não consegue enxergar muito bem já há algum tempo, não se queixa de mais nada, sente-se bem no geral. Aonde ir?</p> 	 <p>Caio - 11 meses</p> <p>Caio vai fazer um ano e precisa atualizar as vacinas. Aonde ir?</p> 

 <p>Jonas - 51 anos</p> <p>É obeso e tem pressão alta. Há cerca de 5 minutos, sua esposa observou que Jonas não se move, não responde ao chamado, não respira e sua pele está fria. Como proceder?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>André - 58 anos</p> <p>Sofre de diabetes e faz uso de insulina. Saiu para trabalhar e esqueceu de tomar o café da manhã. Foi encontrado desmaiado no banheiro, suando frio, não responde ao chamado. Como socorrê-lo?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>Mariana - 2 anos</p> <p>Estava brincando e encontrou um frasco de remédio que estava a seu alcance, levando-o imediatamente à boca. Sua mãe se assustou e não sabe o que fazer. E agora?</p> <p><input type="radio"/></p>
---	--	---

 <p>Enzo - 8 anos</p> <p>Enzo tem asma desde bebê. Está tossindo muito há cerca de 6 horas e queixa de cansaço, apesar da medicação. Onde ser atendido?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>Jussara - 12 anos</p> <p>Acordou com calafrios, febre alta, vomitou várias vezes, queixa de dor de cabeça intensa. Sua pele apresenta manchas vermelhas. Como proceder?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>Silvia- 24 anos</p> <p>Comeu uma feijoada há 2 dias e desde então está com diarreia e vômitos. Queixa-se de fraqueza, boca seca e notou que está urinando pouco. Aonde ir?</p> <p><input type="radio"/></p>
--	--	---

 <p>José - 75 anos</p> <p>Está queixando-se de muita dor na barriga, já tomou chá e analgésicos que está acostumado, mas a dor não melhorou. O que fazer?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>Ígor - 18 anos</p> <p>Desde ontem com febre, tosse, cansaço e dor no peito. O que deve fazer?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>Amanda - 30 anos</p> <p>Está com uma ferida no joelho que não cicatriza, já passou pomadas, mas não melhora. Sente dor no local, mas não a impossibilita de caminhar. Aonde ir?</p> <p><input type="radio"/></p>
 <p>Maicon -13 anos</p> <p>Maicon, 13 anos está com dor de garganta, tosse e espirros. Não tem febre. O que fazer?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>Joaquim -51 anos</p> <p>Toma remédios para pressão alta e diabetes, mas precisa renovar sua receita. Onde deve ir?</p> <p><input type="radio"/></p>	 <p>Hugo -47 anos</p> <p>Hugo está decidido a parar de fumar, mas não sabe onde encontrar ajuda. Como ajudá-lo?</p> <p><input type="radio"/></p>

 <p>Lina - 32 anos</p> <p>Queixa de dores nas costas há mais de 15 dias, já não consegue dormir direito. O que fazer?</p> 	 <p>Ricardo - 12 anos</p> <p>Foi selecionado para Escolinha de Futebol de seu time, mas precisa levar atestado médico no ato da matrícula, pra não perder a vaga. O que fazer?</p> 
--	---

Cartas SORTE X REVÉS - verso

<p>Sua caderneta de vacinação está em dia. Parabéns! Avance duas casas.</p>	<p>Você esqueceu de voltar ao posto de vacinação para tomar a dose de reforço. Não acredito! Volte 3 casas.</p>	<p>Sua avó está fazendo tratamento para diabetes e precisa perder peso, a equipe conversou com ela sobre as aulas da Academia Carioca. Você decidiu acompanhá-la na primeira aula. Avance 2 casas!</p>
---	---	--

<p>Preocupado com a saúde de seu pai, você o inscreveu no programa de controle do tabagismo da clínica da família que atende a região da sua casa! Parabéns pela iniciativa! Avance 1 casa.</p>	<p>Você está com tanta dor de dente que não consegue ir trabalhar, mas está com medo de procurar o dentista na clínica da família. Volte 2 casas.</p>	<p>Você foi selecionado(a) para escolinha do seu time! Foi correndo na UPA para pedir um atestado médico, mas atestado de saúde é na Clínica da Família. Volte 3 casas</p>
<p>Ao perceber que sua vizinha idosa já não tinha condições de procurar por atendimento na clínica da família, você solicitou uma consulta domiciliar para ela. Sua empatia faz a diferença! Avance 2 casas.</p>	<p>Você viu seu amigo fumando e decidiu que seria um bom hábito. Que besteira! Volte 4 casas.</p>	<p>Adolescentes também tomam vacinas. Você já tomou sua vacina contra HPV. Parabéns! Avance 2 casas</p>

<p>A menstruação de sua amiga atrasou e vocês foram rapidamente à clínica da família fazer um teste rápido de gravidez. Em caso de gravidez, o pré-natal deve começar o quanto antes. Avance 2 casas</p>	<p>Sua mãe tirou leite materno para doar, pediu que você colocasse no congelador, mas você esqueceu. Que mancada! Volte 2 casas</p>	<p>Adolescentes também tomam vacinas. Você já tomou sua vacina contra HPV. Parabéns! Avance 2 casas</p>
<p>Após seu irmão nascer, sua mãe teve dificuldade em amamentá-lo e vocês foram buscar por orientação na clínica da família. O aleitamento materno exclusivo é fundamental nos 6 primeiros meses da criança. Avance 2 casas.</p>	<p>Sua mãe te deu dinheiro para comprar frutas e legumes, conforme orientação da nutricionista da clínica da família, mas você gastou o dinheiro comprando biscoito recheado e salgadinho. Volte 2 casas.</p>	<p>Você esqueceu de fazer os exames solicitados pelo médico. Volte 1 casa</p>

<p>Você conversou com sua família sobre a importância de eliminar os pontos de água parada no quintal. Juntos, vocês eliminaram os focos de Dengue! Parabéns! Avance 2 casas</p>	<p>Mesmo sabendo do alto número de casos de dengue na região da sua casa, você não se preocupou em colocar areia no pratinho da planta. Algo tão simples... volte 2 casas</p>	<p>Você compareceu à consulta na hora marcada. Show! Avance 2 casas</p>
<p>Sua avó está fazendo tratamento para diabetes e precisa perder peso, a equipe conversou com ela sobre as aulas da Academia Carioca. Você decidiu acompanhá-la na primeira aula. Avance 2 casas!</p>	<p>Você foi selecionado(a) para escolinha do seu time! Foi correndo na UPA para pedir um atestado médico, mas atestado de saúde é na Clínica da Família. Volte 3 casas</p>	<p>Você e seus irmãos estão com boa frequência na escola e com acompanhamento pela Equipe de Saúde. Sua mãe continua recebendo o Bolsa Família. Avance 2 casas</p>

<p>Você tinha uma consulta agendada na Clínica da Família e não compareceu. Isso tira a oportunidade de outras pessoas serem atendidas! Volte 2 casas!</p>	<p>O enfermeiro da Clínica da Família te pediu para retornar em 2 dias para refazer seu curativo, mas você achou que era bobagem e não voltou. Seu ferimento infeccionou! Volte 1 casa.</p>	
--	---	--

Guia do Regulador:

n	Pergunta	Resposta/ Destino	C. RISCO	UPA/ CER	CLÍNICA DA FAMÍLIA / CMS
1	<p>Amanda, 30 anos, está com uma ferida no joelho que não cicatriza, já passou pomadas mas não melhora. Onde ir?</p>	<p>Amanda necessita de avaliação e limpeza adequada de seu ferimento, com curativo. Na Clínica da Família ou CMS encontrará equipe habilitada a garantir esse cuidado</p>	verde	<p>Embora tenha sido atendida na UPA, precisa ir à Clínica da Família para o curativo e acompanhamento. Avance 2 casas</p>	<p>Parabéns! Na Clínica da Família, Amanda foi avaliada e orientada a manter os curativos. Avance 4 casas</p>
2	<p>Ana, 57 anos está queixando-se de visão turva, não consegue enxergar muito bem já há algum tempo. Onde ir?</p>	<p>Maria necessita de atendimento médico e avaliação médica, mas não é urgente. Na clínica da família será avaliada e se necessário, poderá ser encaminhada à especialista, oftalmologista</p>	verde	<p>Embora tenha sido atendida na UPA, precisa ir à Clínica da Família para exames. Avance 2 casas</p>	<p>Maria foi acolhida, foram afastadas causas urgentes e foi encaminhada à Oftalmologia pelo SISREG. Avance 4 casas</p>

3	Andre, 58 anos, sofre de diabetes e faz uso de insulina. Saiu para trabalhar e esqueceu de tomar o café da manhã. Foi encontrado desmaiado no banheiro, suando frio, irresponsivo	Pacientes diabéticos podem sofrer complicações por hiper ou hipoglicemia, necessitando de intervenção de emergência. Prepare uma pasta de açúcar com água e esfregue em sua gengiva. Leve-o a uma unidade de emergência	vermelho	Parabéns pela agilidade! Avance 5 casas	A equipe estava preparada para reverter o quadro de hipoglicemia, mas André ainda necessita de cuidados. Permaneça no local até a próxima rodada
4	Arlete, 28 anos, pegou resultado dos seus exames complementares e precisa mostrar para o médico, para saber se tem algum problema de saúde. E agora?	Atendimentos ambulatoriais são na Clínica da Família	azul	Que pena! Não é aqui! Volte 5 casas	Que ótima notícia! Aparecida está seguindo as recomendações da equipe e está acompanhando sua resposta ao tratamento proposto. Avance 5 casas
5	Caio vai fazer um ano e precisa atualizar as vacinas. Onde ir?	A atualização de vacinas, independente da idade é nas Clínicas da Família	azul	Que pena! Não é aqui! Volte 5 casas	Parabéns! A Caderneta de vacinação do Bruno já foi atualizada! Avance 5 casas
6	Enzo, 8 anos, tem asma desde bebê. Está tossindo muito há cerca de 6 horas e queixa de cansaço, apesar da medicação. Qual a melhor providência?	As crises de asma podem ser controladas com uso adequado da medicação, mas tosse e falta de ar podem se agravar e levar à complicações; leve-o a uma Unidade de Urgência	amarelo	Jonas melhorou graças a sua tomada de decisão. Avance 4 casas	A equipe foi capaz de atendê-lo, mas ainda necessita de observação. Avance 2 casas
7	Hugo, 47 anos, deseja parar de fumar. Onde ir?	As Clínicas de Família possuem grupos destinados a Ações de Controle do Tabagismo	azul	Não é na UPA, nem no CER. Volte 5 casas	Oba! Arnaldo teve uma excelente atitude! A equipe da Clínica da Família está pronta para recebê-lo! Avance 5 casas
8	Igor, 18 anos, está com febre, tosse, cansaço e dor no peito. O que deve fazer?	Procurar atendimento médico com urgência para avaliação de seu quadro	amarelo	Igor melhorou graças a sua tomada de decisão. Avance 4 casas	A equipe foi capaz de atendê-lo, mas ainda necessita de observação. Avance 2 casas

9	Joana, de 10 anos, apresentou crise convulsiva no intervalo da escola. Está se debatendo, baba muito e está inconsciente. A professora a deitou de lado, em posição de segurança enquanto decidem o que fazer. Qual o melhor destino?	Crises convulsivas representam condição de emergência clínica. Leve-a a uma unidade de Pronto Atendimento. Após o primeiro atendimento deverá seguir acompanhamento pela Clínica da Família ou CMS	vermelho	Parabéns pela agilidade! Avance 5 casas	Realizado o primeiro atendimento, mas precisará ser removido para uma unidade de emergência. Permaneça no local até a próxima rodada
10	Joaquim, 55 anos, sofre de hipertensão e diabetes controlados. Toma seus remédios, mas precisa renovar suas receitas. Onde ir?	Atendimentos de rotina e renovações de receita são feitos na Clínica da Família	azul	Sem indicação de urgência. Volte 5 casas	Parabéns! Joaquim está mantendo o cuidado integral de sua saúde. Conversou com seu Agente Comunitário de Saúde e sua consulta já foi agendada. Avance 5 casas
11	Jonas, 51 anos, sofre de obesidade e hipertensão. Há cerca de 5 minutos, sua esposa observou que Jonas não se move, não responde ao chamado, não respira e sua pele está fria. Como proceder?	Jonas apresenta sinais sugestivos de parada cardiorrespiratória. Inicie massagem cardíaca externa ou peça ajuda. Jonas precisa ser conduzido imediatamente à Emergência. Ligue para o SAMU – 192	vermelho	Parabéns pela agilidade! Avance 5 casas	Realizado o primeiro atendimento, mas precisará ser removido para uma unidade de emergência. Permaneça no local até a próxima rodada
12	José, 75 anos, está queixando-se de muita dor na barriga, a qual não melhorou apesar da medicação habitual. O que fazer?	Idosos são mais vulneráveis e devem ser prontamente avaliados em unidades de Urgência. Ademais qualquer quadro de dor intensa, independente da idade, necessita de atenção médica	amarelo	José melhorou graças a sua tomada de decisão. Avance 4 casas	A equipe foi capaz de atendê-lo, mas ainda necessita de observação. Avance 2 casas

13	Jussara, 12 anos, acordou febre alta, vomitou várias vezes, queixa de dor de cabeça intensa. Sua pele apresenta manchas vermelhas. Como proceder?	Quadros infecciosos graves requerem atendimento de urgência. Febre alta, vômitos, perda de consciência são sinais de alarme. Procure uma unidade de Urgência	amarelo	Jussara melhorou graças a sua tomada de decisão. Avance 4 casas	A equipe foi capaz de atendê-la, mas ainda necessita de observação. Avance 2 casas
14	Lina, 32 anos, está queixando-se de dores nas costas há mais de 1 semana. O que fazer?	Lina queixa-se de dor e deve ser avaliada, na Clínica da Família será acolhida e avaliada a origem da sua dor. Caso seja necessário, poderá ser encaminhada para exames ou avaliação por especialista	verde	Embora tenha sido atendida na UPA, precisa ir à Clínica da Família para exames e acompanhamento. Avance 2 casas	Excelente! Na Clínica da Família, Lina foi atendida e medicada. Foram agendados exames e retorno para nova avaliação. Recebeu dicas sobre postura e atividades físicas. Avance 4 casas
15	Maicon, 13 anos, está com dor de garganta, tosse, espirros e febre. O que fazer?	Maicon pode estar com quadro de gripe. Deve procurar a Clínica da Família	verde	Embora tenha sido atendido na UPA, a Clínica da Família poderia ter solucionado o problema, sendo mais próximo de sua casa. Avance 2 casas	Maicon foi acolhido, examinado e recebeu sua medicação e atestado médico até sua recuperação. Avance 4 casas
16	Marcelo, de 3 anos, está há 3 noites reclamando de dor no ouvido. Não teve febre. O que fazer?	Marcelo deve ser levado à Clínica da Família onde será avaliado e medicado	verde	Embora tenha sido atendida na UPA, precisa ir à Clínica da Família para exame do ouvido. Avance 2 casas	Ótimo! Na Clínica da Família, Marcelinho foi avaliado, fizeram o exame, que o doutor chamou de otoscopia e foi medicado. Avance 4 casas
17	Mariana, de 2 anos, estava brincando e encontrou um frasco de remédio que estava a seu alcance, levando-o imediatamente à boca. Sua mãe se assustou e não sabe o que fazer.	Ingestão acidental de medicamentos ou substâncias tóxicas configuram necessidade de atendimento imediato. Dirijam-se a uma Unidade de Emergência.	vermelho	Parabéns pela agilidade! Avance 5 casas	Realizado o primeiro atendimento, mas precisará ser removido para uma unidade de emergência. Permaneça no local até a próxima rodada

18	Miguel, de 45 anos, chegou na porta da padaria, queixando-se de falta de ar, dor no peito há mais de 30 minutos e estava muito pálido. Para onde devem levá-lo?	O risco é elevado, com quadro indicativo de emergência cardiovascular, devendo ser conduzido para Unidade de Emergência. Ligue para o SAMU- 192 ou leve-o até a Emergência mais próxima.	vermelho	Parabéns pela agilidade! Avance 5 casas	Realizado o primeiro atendimento, mas precisará ser removido para uma unidade de emergência. Permaneça no local até a próxima rodada
19	Ricardo, 12 anos, quer jogar futebol, na nova Escolinha do bairro, mas pediram um atestado médico. E agora?	O Atestado Médico será fornecido após avaliação global na Clínica da Família	azul	Que pena! Não é aqui! Volte 5 casas	Ricardo é cadastrado na Clínica e tem sido acompanhado regularmente. Seu atestado foi rapidamente providenciado pelo médico da equipe. Avance 5 casas
20	Silvia, 24 anos, comeu uma feijoada há 2 dias e desde então está com diarreia e vômitos. Queixa-se de fraqueza e nota que está urinando pouco. Sua pele está quente, parece ter febre. Onde ir? ,	Diarreia persistente com vômitos e sinais de desidratação, requerem atendimento com brevidade, dirija-se a unidade de Urgência	amarelo	Jussara melhorou graças a sua tomada de decisão. Avance 4 casas	A equipe foi capaz de atendê-la, mas ainda necessita de observação. Avance 2 casas



ANEXO IV

ENTREVISTAS

ENTREVISTA 01:

Entrevista dr s. 32 anos, sexo M, pai de 2 cães, relação homoafetiva estável. Regulação médica SAMU e RT em clínica de família

PERGUNTA	RESPOSTA
O que você acha das emergências do Rio?	Uma dr**a.
Por que?	Porque os profissionais estão horríveis
Que profissionais?	Médicos, enfermeiros, tá tudo muito ruim
Por que você acha isso?	Porque ninguém mais pega a prática, sai da faculdade pensando em fazer medicurso (preparatório pra residência) e não aprende a prática. Sabe, no meu tempo até já tava assim, mas tá pior. O pessoal acha que é status fazer medicina. Colocar um jaleco e circular na UPA
E o que você acha que pode melhorar?	Cara tinham que acabar com plantão de 24h. Deviam proibir. Tinha que instituir o plantão de 6 horas. Se o cara quiser dobrar, vai fazer no máximo 12. Porque ninguém assume mesmo o doente, fica atendendo um monte mas ninguém é de ninguém... o paciente tá solto. Largado no corredor. O cara não para e pensa, aquele doente é meu. Sabe a coordenação do cuidado? Na UPA não tem isso não. Pega um médico da clínica da família que não sabe prescrever um omeprazol, coloca esse cara na upa pra diagnosticar um AVC? Não dá. Não tem formação. É só lotar plantão. Acho que tinha que ser assim, o cara botou o pé naquele corredor, é meu! Vou com ele, conduzir e repassar pro colega. Nessas emergências, ninguém é de ninguém.
Você trabalha em UPA?	De jeito nenhum! Eu pulei fora, o povo se mata de trabalhar sem nenhuma condição. Fiz um plantão numa UPA aí e pulei fora. Não quero perder meu CRM, não. dou muito valor ao meu diploma.

ENTREVISTA 02:

Dra C., 28 anos, casada, marido médico oftalmologista

PERGUNTA	RESPOSTA
----------	----------



Oi C., Tudo bem? Tô fazendo uma pesquisa, um estudo sobre a superlotação das emergências. Pode responder algumas perguntas? O que você acha das emergências do Rio?	Difícil... Se você encontrar uma solução você me conta?
Mas o que você acha das UPAS e CER?	Aqui no Rio, é ruim demais da conta! Já morei em São Paulo, né? Sabe, lá é cheio também, mas não é essa zorra não. A culpa não é minha, sabe, não é do médico se não tem vaga, mas lá em São Paulo, ninguém joga o doente que nem aqui, não. Aqui parece que o cara joga na rua pra se livrar do doente. Vai voltar pior né, não resolve. Lá também é difícil ter vaga, mas entrou, vão comprar a briga pelo doente, lutar pra internar. Acho que falta treinamento, curso protocolo. Também paga mal né. O Rio paga mal. Vamos terminar a residência e sair daqui né.

ENTREVISTA 03:

Dra Z, 27 anos, sexo F, solteira, apaixonada por gatos, 2 anos de formada em medicina, médica intervencionista do CER Realengo, pós graduação em APH, iniciando curso de residência médica em Medicina de família e comunidade.

PERGUNTA	RESPOSTA
O que você acha das emergências clínicas do Rio, UPA e CER?	Ruim.
E do serviço que você trabalha?	Um serviço de atendimento ruim, devido à superlotação.
Na sua opinião, qual a causa da superlotação?	Ou está sem médico, ou não conseguem agendar a consulta. A população reclama da falta de médico e procura o atendimento nas UPAs. As população procura a emergência pra tratar o que já é crônico. Não é só o quadro agudo, é o paciente crônico, sem tratamento que vive descompensado e tá sempre na emergência.
E você acha que essa é a única causa?	Não, vive lotado, porque o tempo de resposta não é o ideal. A terceirização dos serviços de laboratório e imagem atrapalha. O laboratório contratado leva mais de 6 horas pra liberar um exame de sangue. Isso impacta no turn over . O atraso na entrega, atrasa o tempo de resposta e aumenta a insatisfação dos pacientes.
Você enxerga outros problemas?	No CER Realengo tem problemas estruturais, de ambiência. Infiltrações, ventilação inadequada, falta de ar condicionado, falta de leitos e macas para estabilização do paciente , pacientes internados em cadeiras. Somos muitas vezes induzidos, até mesmo forçados pela enfermagem a trocar uma medicação que fariamos endovenosa por uma medicação

	<p>intramuscular não tão eficiente só por falta de maca ou pra girar mais rápido o paciente dentro do serviço e dar logo a alta.</p> <p>Esse paciente volta pior!</p> <p>Tem um outro problema: a grade de medicamentos disponível na emergência é muito restrita, eles reservam os medicamentos para os pacientes internados. Na sala verde só temos Dipirona, Cetoprofeno e Morfina, isso acaba contribuindo para um uso indevido de opióides e consequentemente aumenta a demanda espontânea na busca por opióides.</p> <p>Também somos pressionados demais pelos gestores por uma rotatividade maior dos leitos. Muitos pacientes recebem alta sem estar estáveis e acabam retornando na porta de entrada em menos de 24h.</p>
E quais os aspectos positivos da sua atividade no CER?	<p>No CER, por estar atrelado ao hospital, temos mais acesso a exames complementares e opiniões (pareceres) de especialistas. Isso proporciona mais qualidade na assistência. Somos mais resolutivos no CER do que as UPAs.</p> <p>O CER é uma porta de entrada. Mesmo que demore, há uma garantia que todos serão atendidos.</p>
E como se dá essa distribuição?	Pela classificação de risco, azuis em até 24h, verde em 4 horas, amarelo meia hora e vermelho imediato.
E qual é a distribuição mais comum?	Poucos azuis, muitos verdes, muitos amarelos também e tem bastante vermelhos.
Em uma figura, como você representaria?	Como um diamante, no topo são poucos, aumenta, depois diminui um pouco, mas na base, os vermelhos ainda são muitos, mais que no azuis 💎 (esse símbolo invertido)
E como essas pessoas chegam?	A maioria por meios próprios, na sala vermelha, ou carro particular ou ambulância, praticamente igual
Vamos retomar os aspectos positivos?	Então, além de acolher melhor os pacientes, tem um bom salário e a contratação é por CLT.
E capacitação dos profissionais?	Não. Falta capacitação permanente, tem protocolo para AVC, sepse e IAM. Mas quando tem curso no hospital, não é articulado pra garantir a nossa participação.
E os fluxos?	Não são claros, eu sei porque estou lá há dois anos, mas tá melhorando. O problema é que orientam tudo pelo whatsapp, não tem nada nos consultórios. Não enviam os protocolos por arquivo.
Vocês trabalham com prontuário eletrônico?	<p>Sim, mas não temos os arquivos dos protocolos. Só o de sepse, que foi criado pela CCIH (comissão de controle de infecção hospitalar)</p> <p>Mas está melhorando muito na nova gestão. Eles estão implementando um projeto Lean.</p> <p>Criaram uma ferramenta Huddle (veio do futebol americano). São dois encontros diários, com funcionários de vários setores, que debatem</p>

	problemas pontuais do dia. Não é um round dos pacientes, são pequenos problemas cotidianos.
Me conta mais sobre o Lean, o que é?	<p>Então, tão começando há poucas semanas, tem um site. Oferecem cursos sobre Lean. Ainda não entendi direito</p> <p>Agora tem vaga na hipodermia para internação. Isso é bom e é ruim, porque ocupa espaço que os pacientes deveriam estar fazendo medicação endovenosa como se fosse um leito a mais. Dificulta ainda mais a ação da enfermagem, que nos pressiona pra simplificar ao máximo.</p> <p>Imagina um paciente em choque, ele precisa de volume. Você prescreve três litros e a enfermagem reclama, quer que faça só 500ml pra liberar o leito, o desfecho pode ser fatal (já vi isso acontecer). Os enfermeiros estão sobrecarregados, 4 técnicos e um enfermeiro para a sala verde.</p> <p>Mas sabe, eu estou vendo empenho desta nova gestão, acredito que vai melhorar.</p>

ENTREVISTA 04:

B.M, médica intervencionista do serviço de APH móvel SAMU, zona Sul, 27 anos, 3 anos de formada

PERGUNTA	RESPOSTA
Como você classifica o serviço das UPAS e CER?	<p>Ruim. Muito ruim.</p> <p>A melhor a UPA de Botafogo e a pior é a da Rocinha.</p> <p>Na Rocinha, eles desqualificam o sistema, desprezam a nossa equipe, não priorizam o atendimento.</p> <p>Aceitam o paciente, mas não atendem.</p> <p>Parece que não conhecem a Portaria 2048, os serviços de APH móvel tem autonomia pra entrar e estabilizar os doentes, mas lá, eles deixam seguranças embarreirando a entrada.</p> <p>É muito diferente do CER Centro e UPA Botafogo. Eles acolhem, os profissionais são educados, avaliam e atendem direito.</p> <p>Na UPA Rocinha, eles tem má vontade pra atender. O NIR bloqueia os leitos, diz que é por falta de leitos, quando na verdade é por falta de profissionais. Como só tem um médico atendendo, o NIR omite as vagas.</p>
Você trabalha em alguma UPA?	<p>Já trabalhei e odiei, não conseguia realizar medicina, na UPA só trata os sintomas e manda embora, você tem que atender correndo, 3 minutos por paciente. Sem maca, você não consegue nem fazer exame físico, você puxa outra cadeira, pede pro paciente se esticar, jogar o tronco pra trás pra conseguir palpar um abdome.</p> <p>Muita restrição pela própria enfermagem. Muito paciente azul e verde. É degradante o trabalho na UPA.</p>

ENTREVISTA 05:

F. Enfermeiro, 29 anos, SAMU

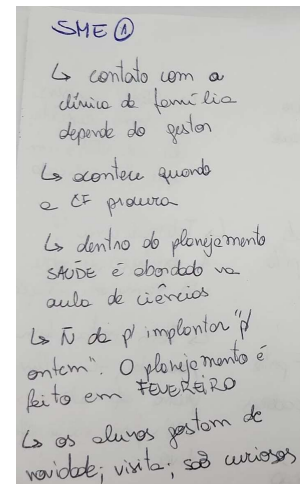
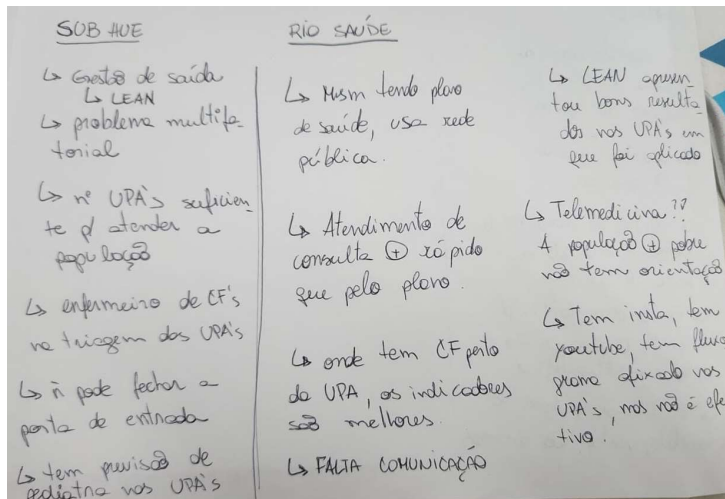
Enquanto o paciente não for prioridade, a gente está trabalhando errado.

ENTREVISTA 06:

A.C. , 49 anos, sexo masculino, pai de 3 filhos (1 de 10 a e dois já adultos), se referindo a UPA de Irajá:

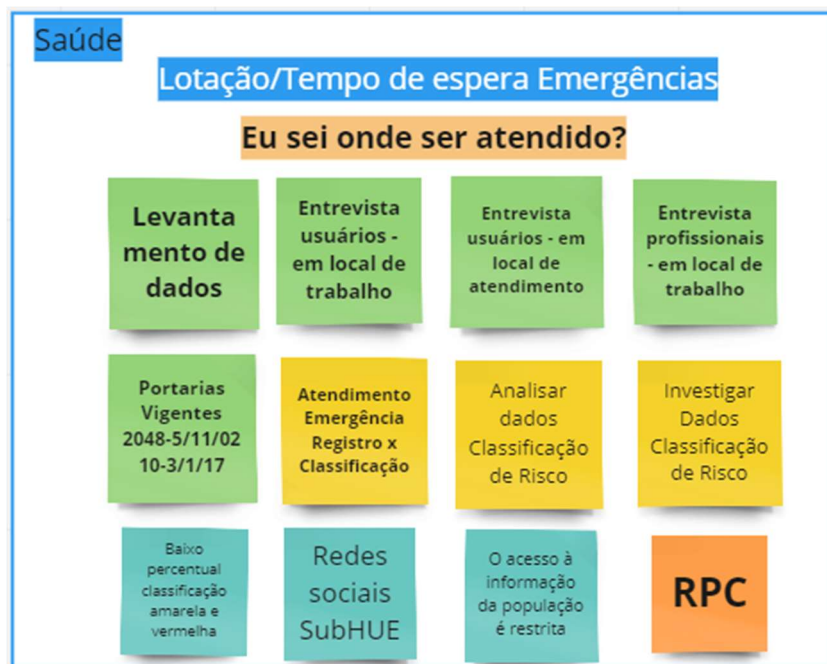
Nossa, nunca imaginei entrar numa UPA com cheirinho de casa! Lá é tudo limpinho e arrumadinho . Só acho que falta médico, é sempre muito cheia e nunca tem pediatra.

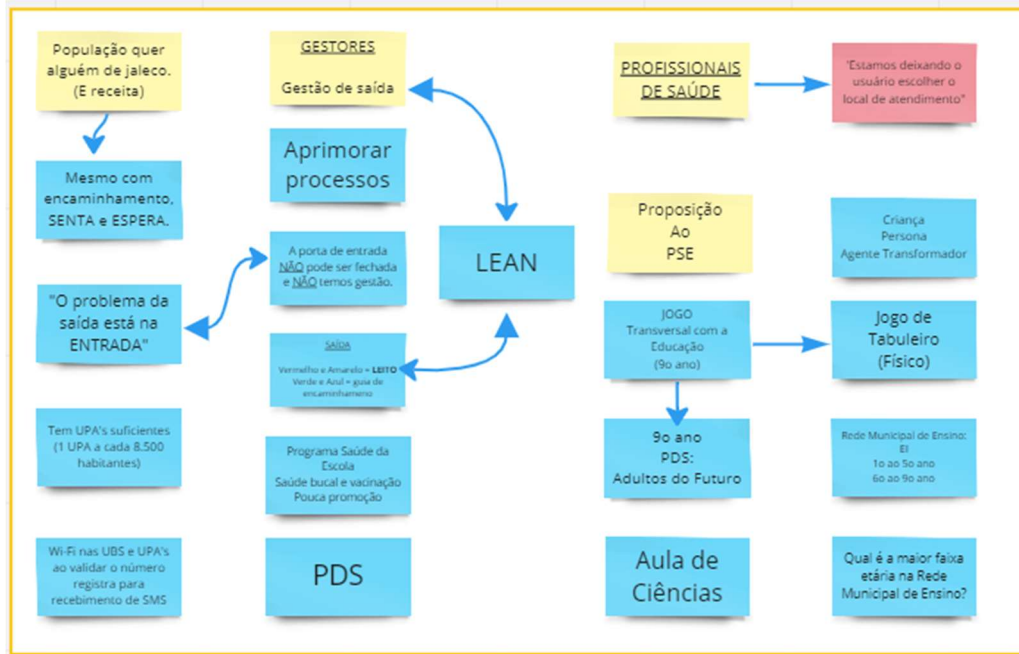
Entrevistas com a SUBHUE; RIOSAÚDE e SME:



ANEXO V

MIRO







ANEXO VI

MINUTA DE RESOLUÇÃO

RESOLUÇÃO SMS Nº ____ DE ____ DE _____ DE 2023

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor;

CONSIDERANDO que saúde é um direito de todos garantido pela Constituição Federal de 1988, devendo ser promovida o seu devido acesso no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS de forma universal e igualitária nos termos da Lei 8.080 de 19 de setembro de 1990;

CONSIDERANDO percentual expressivo de pacientes não graves que demandam pouca urgência, assim classificados como “verdes”, nos equipamentos de Urgência e Emergência, que poderiam ser atendidos nas Unidade de Atenção Primária;

CONSIDERANDO que uma das diretrizes do Plano Estratégico Rio Futuro 2021/2024 é *“Melhorar a qualidade na prestação dos serviços ambulatoriais e hospitalares de urgência e emergência, com foco na redução do tempo de espera”*;

CONSIDERANDO que todos tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação, incluindo a informação com linguagem e meios de comunicação adequados, principalmente sobre o direito à saúde, o funcionamento dos serviços de saúde e sobre o SUS;

CONSIDERANDO a relevância da APS – Atenção Primária de Saúde como Coordenadora do Cuidado, o qual também define planos de educação que permita o pleno desenvolvimento de suas competências abrangendo incorporação de técnicas e oferta de ações em saúde de forma resolutiva;



CONSIDERANDO o plano de ação de natureza colaborativa denominado “*Saúde Pública Carioca: Dá o papo*” proposta por funcionários “líderes cariocas 2023” no âmbito do PDLC – Programa de Desenvolvimento de Líderes Carioca” promovida pela Fundação João Goulart em parceria com o Instituto Coppead/UFRJ;

RESOLVE:

Art. 1º - Ficam as Unidades de Pronto Atendimento - UPA e Centros de Emergência Regionais – CER responsáveis em reproduzir, através dos televisores já existentes nas respectivas salas de esperas, vídeos promocionais e educativos relacionados a importância das ações e serviços promovidos pela Atenção Primária sem qualquer prejuízo na rotina administrativa e assistencial nos referidos equipamentos;

Art. 2º – Os vídeos referenciados no artigo anterior serão produzidos por equipes que já atuam na mídia social das respectivas Coordenadorias Gerais de Atenção Primária - CAP da área vinculada à unidade de Urgência e Emergência, cabendo a Subsecretaria de Promoção, Atenção Primária e Vigilância em Saúde – SUBPAV padronizar e validar o material contando com o apoio técnico da Subsecretaria Hospitalar, Urgência e Emergência – SUBHUE e supervisão da Assessoria de Comunicação Social - ACS desta Secretaria;

Parágrafo Primeiro – Os vídeos transmitirão mensagens objetivas de caráter educativo e promocional relacionadas a importância da Atenção Primária como coordenadora do cuidado de maneira que os pacientes não graves que demandam pouca urgência para o atendimento médio, assim classificados como “verdes”, compreendam que as Unidades de Urgência e Emergência não são os únicos equipamentos aptos para o atendimento, sendo-lhes apresentado a Rede Básica e respectiva carteira de serviços do referido território;



Parágrafo Segundo – Os vídeos deverão apresentar características de comunicação popular e de fácil compreensão em mídia visual de curta duração de maneira que a mensagem possa ser transmitida rotineiramente aos pacientes acomodados nas salas de espera;

Parágrafo Terceiro – Estas mídias visuais farão parte do acervo desta Secretaria e deverão estar disponíveis em um repositório online estando assim facilmente acessível por cada unidade de atendimento de urgência/emergência para transmissão em seus televisores (smart) nas salas de espera, podendo ser reproduzido pontualmente através de pendrive ou outros meios que não dependa de internet;

Art. 3º – Esta medida resolutiva não dependerá de qualquer acréscimo orçamentário, de pessoal e/ou de infraestrutura uma vez que estas atividades envolvendo comunicação e mídia social já estão disponíveis no âmbito desta Secretaria;

Art. 4º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2023.

DANIEL SORANZ