

## PROJETO FILIPETA DIGITAL - SBC

**Autor:** Elaine Gomes da Silva  
E-mail: elaine.gsilva@saobernardo.sp.gov.br

**Coautor(es):** Marco Antonio Duarte, Stefanos Paraskevas Lazarou e Walter Nakagawa Junior  
**Instituição participante:** Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo - SP

### Introdução

Em decorrência da pandemia causada pelo vírus da COVID-19 e todas as suas implicações nos hábitos e costumes sociais, a prestação de serviços públicos de saúde também se vê afetada.

Na necessidade de se adaptar de forma a conseguir ofertar o serviço ininterrupto, com qualidade e respeitando os protocolos de segurança, foi preciso pensar em como diminuir o fluxo de usuários nas Unidades de Saúde.

No município de São Bernardo do Campo, foi instituído um Núcleo Interno de Regulação (NIR) em cada Unidade Básica de Saúde (UBS), setor responsável por todas as ações regulatórias da unidade, desde organização de fluxos, interlocução com outros serviços, suporte as equipes e aos munícipes, agendamento de consultas e exames e o contato com os usuários sobre o agendamento realizado pela Central de Regulação Ambulatorial Municipal.

Atualmente a Central de Regulação Ambulatorial realiza, em média, 30 mil agendamentos mês, agendamentos estes que devem chegar aos usuários através do NIR de cada UBS, a partir disto, o Núcleo Interno de Regulação do Departamento de Atenção Básica (NIRDAB), desenvolveu estratégias onde o principal desafio era estabelecer um fluxo, utilizando ferramentas tecnológicas para que o agendamento chegasse ao usuário sem precisar do seu comparecimento na unidade, considerando a necessidade de diminuir o fluxo de pacientes nas unidades de saúde.

### Relato de caso/experiência

Em março de 2021, os processos desempenhados pelo NIR na UBS foram mapeados e a partir disso, foram estabelecidas as melhorias que deveriam ser implantadas e os processos a serem automatizados.

Em parceria com a equipe do TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e DTI (Departamento de Tecnologia da Informação), foi desenvolvida uma ferramenta tecnológica que permite a integração entre os dados dos agendamentos realizados no Hygia (sistema de informação municipal) e o contato com os pacientes de forma automatizada, utilizando o WhatsApp, identificado como aplicativo de mensagens mais acessado do Brasil.

A implantação iniciou no NIR das UBS Leblon, UBS São Pedro e UBS Vila Rosa como piloto. Após avaliação quantitativa e qualitativa foram realizados ajustes nos processos e melhorias na ferramenta que se fizeram necessárias.

Após treinamento com todos os integrantes dos NIRs das 33 unidades, o sistema foi implantado em 100% das UBSs que hoje trabalham seguindo os mesmos processos e utilizando a mesma ferramenta.

### Discussão

Hoje, cerca de 65% do total de agendamentos recebidos pelo NIR de cada UBS, são encaminhados através do WhatsApp, com um tempo médio de resposta de 3 dias úteis, não sendo necessário que o usuário se desloque até a Unidade Básica de Saúde de referência.

Somente 10% dos agendamentos a entrega é realizada pelo ACS (Agente Comunitário de Saúde), sendo que este percentual chegava a 90% em algumas unidades, disponibilizando a carga horária destes profissionais para ações estratégicas de saúde.

Após estudo quantitativo, identificamos que o absenteísmo em relação aos agendamentos que são informados ao usuário através do WhatsApp, caiu para 26%, considerando que historicamente no município, o absenteísmo estava em torno de 40%, tendo uma queda de 14%.

Segundo relatório disponibilizado pelo AME Santo André, primeiro equipamento de Saúde Estadual que passou a aceitar a Filipeta Digital, em 4 meses de projeto, houve uma redução de 5,31% no absenteísmo.

### Conclusão

Considerando que o Núcleo Interno de Regulação do Departamento de Atenção Básica é um articulador entre os serviços de saúde, apoiando os NIRs das UBSs em suas atividades diárias, a busca por melhoria nos processos e qualificação da equipe é constante.

A Filipeta Digital foi uma das estratégias criadas para viabilizar a ida do usuário aos atendimentos, sem precisar se deslocar à UBS de referência para retirar o documento impresso, o que otimizou o tempo, minimizou os riscos e facilitou o processo, tanto para a unidade, quanto para o usuário.

Além dos ganhos relacionados a melhoria e automação dos processos, a qualidade dos dados e segurança do paciente, a diminuição do absenteísmo foi um grande destaque neste projeto.

### Referências

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Informática do SUS. Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028 [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Departamento de Informática do SUS. – Brasília : Ministério da Saúde, 2020. 128 p. : il. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategia\\_saude\\_digital\\_Brasil.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategia_saude_digital_Brasil.pdf). Acesso em 29 de nov. de 2021.