

FLUXOGRAMA ANALISADOR COMO FERRAMENTA DE ANÁLISE DO PROCESSO DE TRABALHO EM UM CENTRO ESPECIALIZADO DE ONCOLOGIA

Fluxograma analisador; Oncologia; Trabalho multiprofissional

Introdução

O centro de tratamento oncológico apresenta-se como uma estratégia crucial para o cuidado ao paciente e para a rede de assistência oncológica no estado do Ceará. Para analisar e qualificar o cuidado ofertado, utiliza-se o Fluxograma Analisador, uma ferramenta de gestão que mapeia os fluxos reais do serviço, identifica falhas e gargalos no processo de trabalho e fortalece o protagonismo da equipe na produção do cuidado em saúde. Sua aplicação possibilita mapear o percurso do usuário sob a ótica da integralidade, permitindo analisar sua trajetória desde o acesso ao diagnóstico, a definição do plano terapêutico e a oferta integrada de cuidados até os desfechos do tratamento.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência, de caráter descritivo e reflexivo, sobre a construção de um fluxograma analisador, desenvolvido durante as atividades de territorialização realizadas em um serviço especializado de oncologia. A construção desse instrumento ocorreu por meio da observação e do mapeamento do percurso do usuário no serviço de radioterapia, desde sua admissão até a conclusão do tratamento, contemplando as etapas assistenciais, os serviços envolvidos e a atuação da equipe multiprofissional. Por fim, o fluxograma foi analisado com o objetivo de identificar os fluxos assistenciais, as tecnologias do cuidado e os desafios do serviço.

Resultados / Discussão

O fluxograma demonstrou que o acesso ao serviço ocorre por encaminhamento da Rede de Atenção à Saúde, seguido pelas etapas de acolhimento, triagem e definição do plano terapêutico mais adequado ao paciente. Observou-se uma ampla atuação multiprofissional, envolvendo medicina, enfermagem, nutrição, psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, farmácia e serviço social, favorecendo uma abordagem integral das necessidades clínicas, funcionais, nutricionais, emocionais e sociais dos usuários. A análise permitiu identificar a articulação entre tecnologias duras, relacionadas aos equipamentos e procedimentos especializados; tecnologias leve-duras, representadas pelos saberes técnicos e protocolos clínicos; e tecnologias leves, expressas pelo acolhimento, pela escuta qualificada e pelo estabelecimento de vínculos. Verificou-se que a manutenção do cuidado oncológico depende não apenas dos recursos tecnológicos disponíveis, mas também da qualidade das relações estabelecidas entre profissionais, pacientes e familiares. Além disso, foram identificados desafios relacionados à elevada demanda assistencial, às barreiras territoriais e socioeconômicas enfrentadas pelos usuários do serviço e à predominância de decisões terapêuticas centralizadas na equipe médica. Esses aspectos evidenciam a necessidade de fortalecer as práticas colaborativas, a participação ativa dos usuários e a integração entre os diferentes pontos da Rede de Atenção à Saúde.

Considerações Finais

A construção do Fluxograma Analisador durante a residência, além de promover a qualificação profissional, o fortalecimento do trabalho interprofissional e do SUS, possibilita o contato direto e contínuo com os usuários, favorece a criação de vínculos baseados na confiança, promove a escuta qualificada e amplia a compreensão das necessidades individualizadas, contribuindo para uma assistência mais centrada, integral e humanizada.

Referência Bibliográfica

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 4.279, de 30 de dezembro de 2010. Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 31 dez. 2010. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013.