Título:	**CONTRIBUIÇÕES DO DESIGN THINKING PARA MAPEAMENTO DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**		
Autores:	Deyvid Abdel Frantz Andrielle Oliveira Santana Lorenzo Farias Artur Gabriel Frantz Henn Queli Martins Lopes Angela Thier Joice Lessing Pedó Janine Koepp Ana Paula Helfer Schneider Rejane Frozza		
Área	[ ] Humanas [ ] Sociais Aplicadas [X] Biológicas e da Saúde [ ] Exatas, da Terra e Engenharias	Dimensão:	[ ] Ensino [ ] Pesquisa [X] Extensão [ ] Inovação

Introdução: A Atenção Primária à Saúde (APS) é a principal porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), responsável por organizar o acesso dos usuários aos demais serviços da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Para que esse processo ocorra de forma eficiente, é importante que os fluxos de atendimento estejam bem definidos. No entanto, existem dificuldades na comunicação entre os serviços, falta de padronização dos processos e dúvidas sobre os encaminhamentos dos usuários, o que pode comprometer a continuidade do cuidado. O mapeamento dos fluxos de atendimento, aliado à metodologia *Design Thinking* (abordagem de solução de problemas de forma criativa e centrada na experiência do usuário, baseada nas etapas de imersão, ideação, prototipagem e implementação), surge como uma estratégia para identificar essas dificuldades e propor melhorias. Esta pesquisa faz parte do Projeto PET Saúde/Informação e Saúde Digital: Inovação, Educação Permanente em Saúde e Transformação Tecnológica da Rede de Atenção à Saúde, em parceria com a Universidade de Santa Cruz do Sul. **Objetivo:** Aplicar as etapas do *Design Thinking* para compreender o contexto e as demandas das pessoas que trabalham nas unidades de APS de Santa Cruz do Sul. **Metodologia:** É um estudo descritivo, de abordagem qualitativa e caráter prático. As atividades iniciais foram desenvolvidas a partir da etapa de imersão do *Design Thinking*, utilizada para a identificação de problemas e desenvolvimento de soluções. Esta etapa foi realizada por meio de visitas técnicas às unidades de saúde, observação das rotinas de trabalho, reuniões com profissionais e atividades de *brainstorming*, possibilitando a compreensão das demandas e dos principais desafios relacionados aos processos e fluxos dos serviços de saúde. **Resultados:** Na etapa de imersão foram identificadas duas principais demandas: **comunicação e preenchimento de dados**. Em relação à comunicação, as dificuldades estão relacionadas ao itinerário dos usuários na rede de saúde, incluindo o fluxo de entrega de documentos; à compreensão dos serviços disponíveis, nos níveis primário, secundário e terciário; e ao acesso às informações referentes aos serviços de apoio. Quanto ao preenchimento de dados, foram identificadas

dificuldades relacionadas ao registro e à disponibilização de informações ao Ministério da Saúde sobre os atendimentos realizados nos postos de saúde, envolvendo profissionais da recepção, médicos, cirurgiões-dentistas, enfermeiros e técnicos de enfermagem. Na etapa de ideação, a demanda relacionada à **comunicação** foi selecionada como prioritária. A partir disso, definiu-se como estratégia o mapeamento dos fluxos dos serviços de saúde, para organizar os atendimentos, identificar os responsáveis por cada processo e construir fluxos mais claros e acessíveis aos profissionais. **Conclusão:** O *Design Thinking* possibilitou compreender os processos desenvolvidos na RAS, identificar possíveis falhas e reconhecer oportunidades de melhoria nos fluxos de trabalho. O mapeamento e a padronização desses fluxos podem contribuir para reduzir falhas na comunicação, facilitar os encaminhamentos dos usuários e fortalecer a gestão municipal em saúde. Espera-se que a continuidade do projeto, com as etapas de prototipação e implementação, favoreça a organização dos processos de trabalho e, consequentemente, contribua para a qualificação da assistência prestada aos usuários do SUS. A iniciativa também está alinhada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 3 (ODS 3), que visa assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

Link do Vídeo:
https://drive.google.com/file/d/1x69PGhJ3sqvHr094qvP905jqIkgu3eAE/view?usp=sharing