

Título: Implantação de protocolos de escuta qualificada para melhorar o acolhimento de pacientes nas unidades básicas de saúde e unidades de saúde da família

Nome do Aluno: Avelino Vito Fernandes Júnior

Nome da Orientador: Francisco de Assis Moreno de Carvalho

Introdução

Contextualização do Problema

O paciente quando chega à unidade de saúde necessita que sua queixa principal seja compreendida por quem o acolhe, seja a recepção ou qualquer outro profissional com quem tenha o primeiro contato. Ouvir as necessidades dos usuários permite, aos profissionais de saúde, a ampliação da capacidade de atendimento e potencializa as intervenções dirigidas aos problemas trazidos pela população, o que se traduz em maior resolutividade da assistência prestada (ref. 1).

Exemplo da literatura sobre o Problema

Deve-se ressaltar a importância da qualificação do acesso, abrangendo aspectos da organização e da dinâmica do processo de trabalho (ref. 2). Uma das principais dificuldades de resolutividade dos serviços de atenção primária à saúde encontra-se na postura dos profissionais frente aos usuários, muitas vezes direcionando as atividades assistenciais para a doença e não para a pessoa, assim como direcionando para a quantidade e não para a qualidade da atenção, impedindo a formação de vínculos e serviço integral (ref. 3).

Justificativa:

O projeto em questão é relevante tendo em vista a falta de uma escuta qualificada por parte dos profissionais frente aos usuários, acarretando, muitas vezes, em falta de resolutividade para os problemas apresentados.

Objetivo Geral: O objetivo do presente estudo é a elaboração de protocolos de acolhimento a serem implantados nas unidades básicas de saúde e unidades de saúde da família visando uma escuta qualificada dos motivos pelos quais os usuários procuraram o serviço de saúde.

Objetivos Específicos:

1. **Discutir e divulgar** os protocolos para a equipe local, especialmente, os profissionais da recepção.
2. **Treinar** os profissionais da equipe local, sensibilizando a equipe com a melhora no aproveitamento dos recursos da unidade.
3. **Implantar e avaliar** o projeto.

Método:

Local: Unidade Básica de Saúde Dall'Orto. Município de Sumaré, SP.

Público-alvo: Todos os profissionais da unidade de saúde.

Ações:

1. Apresentação do projeto pelo gestor, em reunião de equipe, com ênfase na importância do acolhimento do paciente que procura o serviço.
2. Treinamento dos profissionais: todos os profissionais da unidade receberão um protocolo digitalizado com um fluxograma no qual constarão as perguntas dirigidas aos pacientes e o fluxo que deve ser seguido dependendo da resposta dos mesmos. Durante o treinamento será necessário explanar sobre os principais desafios de responder às demandas dos pacientes, bem como o aproveitamento de forma satisfatória de todos os recursos que a unidade de saúde tem a oferecer. O profissional elencado para desenvolver a escuta qualificada, deverá ter conhecimento dos fluxogramas que existem na unidade (sala de vacina, troca de receitas, agendamento de consultas, procedimentos de enfermagem...), estabelecendo assim a ponte de comunicação com o paciente.

1. Exemplo do fluxograma:

Recepção do paciente na ubS/usf

Profissional da recepção faz o primeiro levantamento da demanda.

Consulta agendada?

Sim: encaminhar a sala de espera

Não: encaminhar ao acolhimento

Durante o acolhimento, escuta qualificada, o profissional irá elencar as queixas e demandas do paciente, a fim de buscar de maneira satisfatória o encontro com a resolutividade.

Avaliação/monitoramento: O gestor da unidade realizará reuniões quinzenais com os profissionais para reforço e feedback das ações.

Resultados esperados:

Este projeto terá impacto positivo no acesso do paciente à unidade na medida que os profissionais serão treinados a melhor escuta-los e direcioná-los, acarretando uma maior resolutividade.

Referências:

Moraes, P.A.; Bertolozzi, M.R.; Hino, P. Percepções sobre necessidade de saúde na atenção básica segundo usuários de um serviço de saúde. **Rev Esc Enferm USP**.v.45:19-25, 2011.

Souza, E.C.F. et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 24 sup 1: s100-s110, 2008.

Ribeiro, L.C.C.; Rocha, R.L.; Jorge, M.L.R. Acolhimento às crianças na atenção primária à saúde: um estudo sobre a postura dos profissionais das equipes de saúde da família. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 26(12): 2316-2322, dez, 2010.