

Aluno: Mariana Costa Salvi

Tutor: Karina Martins Molinari

Título: Análise das queixas em demanda espontânea por pacientes na USF Vila Dutra: buscando melhora da atenção à saúde da população.

Introdução:

A Unidade de Saúde da Família recebe muitos usuários com queixas agudas, entrando como demanda espontânea para atendimento. Percebe-se durante a avaliação de queixa do usuário que muitas vezes a queixa é crônica ou tem início naquele momento, mas que algumas ações ainda poderiam ser realizadas antes de ser encaminhado para consulta médica. O projeto de intervenção busca conhecer as causas pela procura dos atendimentos de demanda espontânea na unidade de saúde da família para que possam ser realizadas atividades educativas com a população.

O primeiro contato do usuário com o serviço no momento do atendimento de demanda espontânea é através da recepção que realiza o primeiro acolhimento, devendo ser entendido como o processo de escuta qualificada da queixa (1, 2), sendo que esse profissional irá ser responsável também pelo processo. As unidades primárias de saúde são vistas como portas de entrada da população, não podendo ser burocratizadas e nem como processo para passagem ou transferência para outros serviços como os especializados (3). Durante o atendimento, o profissional que faz a escuta deve refletir sobre todas as possibilidades de resolutividade da queixa do paciente e não apenas entender acolhimento como consulta médica (3), desmistificando este entendimento do usuário.

Uma das formas de contribuir com o entendimento do processo de demanda espontânea pelos usuários seriam através de espaços coletivos (4), como reuniões em salas de espera, escolas, grupos, e atividades de conselho gestor. Importante ação seria o diagnóstico situacional devendo ser realizado para obter os diagnósticos do território, sendo dessa forma, realizados planos para o trabalho da equipe em relação aos problemas encontrados. O importante é além do que foi discutido implantar um processo educativo na população e equipe com base no diagnóstico situacional e intervenção nas queixas apresentadas que se repetem inúmeras vezes, até mesmo para melhora da resolutividade para o usuário.

Objetivo geral

-identificar as queixas em demanda espontânea na USF Vila Dutra

Objetivos específicos

-identificar as queixas em demanda espontânea por equipe, sexo, idade e queixa aguda ou crônica

- levantar com a população dificuldades no atendimento da demanda espontânea

-levantar com os profissionais as dificuldades no atendimento da demanda espontânea

Metodologia

Local: Território da USF Vila Dutra do município de Bauru

População (amostra): Usuários que procuraram o serviço da USF Vila Dutra no período de Janeiro a julho de 2016 e profissionais técnicos de enfermagem das equipes 071 e 072 da USF Vila Dutra

Método: o projeto será transversal, como abordagem quanti-quali, realizado através do levantamento do livro de anotação do acolhimento, a quantidade de usuários, idade, queixas e equipe que procuraram o serviço. A metodologia quali será realizada através de entrevista não estruturada, com pergunta norteadora tanto para o usuário quanto para o profissional: Qual a dificuldade no acolhimento na USF Vila Dutra para você? A pergunta será realizada durante grupo focal com os usuários na unidade de saúde da família e outro grupo com os técnicos de enfermagem. Os grupos serão realizados após ciência da participação dos participantes e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa seguindo a resolução 466/2012.

Resultados esperados: O projeto tem intenção de obter melhora do atendimento a demanda espontânea a partir das dificuldades encontradas pelos profissionais e população.

Referências :

1. PAULINO, JA. Demanda espontânea X demanda programada: lidando com a procura maior que a oferta. Trabalho de conclusão de curso. Minas Gerais, 2014.
2. GOMES, MCPA; PINHEIRO, R. Acolhimento e vínculo: práticas da integralidade na gestão do cuidado em saúde em grandes centros urbanos. Interface- Comunicação, Saúde, Educação, v.9, n.17, p.287-301, 2005
3. Ministério da Saúde. Acolhimento a demanda espontânea. Brasília., 2011. Disponível em: [http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/miolo\\_CAP\\_28.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/miolo_CAP_28.pdf). Acesso em: 02 de setembro de 2016
4. ALVES, EO. Organização da demanda espontânea. Trabalho de conclusão de curso de especialista em atenção básica. Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <https://www.rbmf.org.br/rbmf/article/view/163/315> > Acesso em: 05 de setembro de 2016.