



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

ANNA BEATRIZ MEIRA PINHEIRO

O ACOLHIMENTO NA MELHORIA DO ACESSO E REORGANIZAÇÃO DA AGENDA

SÃO PAULO
2020

ANNA BEATRIZ MEIRA PINHEIRO

O ACOLHIMENTO NA MELHORIA DO ACESSO E REORGANIZAÇÃO DA AGENDA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Especialização em Saúde da
Família da Universidade Federal de São Paulo
para obtenção do título de Especialista em
Saúde da Família

Orientação: VALERIA MASTRANGE PUGIN

SÃO PAULO
2020

Resumo

Resumo:

O acolhimento é um conceito amplo e uma prática que deve estar presente em todas as atividades realizadas não só na Unidade Básica de Saúde como em toda prática médica. Realizar um projeto de intervenção nessa área de gestão é imprescindível para transformar um serviço competente em um serviço de excelência. Isso proporciona não só uma melhor relação entre a equipe de saúde e o usuário, como permite que a Atenção Primária em Saúde consiga cumprir seus princípios e objetivos.

Palavra-chave

Unidade Básica de Saúde. Gestão. Acolhimento.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

Na unidade Planalto, a primeira hora de atendimento de cada médico é destinada à renovação de receitas (doenças crônicas, saúde mental) e de laudos de medicação de alto custo. Nos demais horários de atendimento, são 3 consultas agendadas por hora e uma vaga de demanda espontânea, caso haja alguma falta, essas vagas também são ocupadas por demanda espontânea. Apesar de contarmos com quatro equipes de saúde da família (ESF), nem sempre é possível acolher todas as demandas espontâneas no dia e o agendamento ocorre com certa dificuldade.

Durante o atendimento, são comuns as queixas de demora para agendar uma consulta, com no mínimo 30 dias de espera para o retorno, dificuldade para resolver uma queixa considerada importante e urgente para o usuário e até mesmo incompreensão por parte da equipe das necessidades que ele apresenta. A dificuldade do acesso leva ao aumento da taxa de absenteísmo, causando insatisfação do usuário com o sistema e dificuldade da formação de vínculo com o indivíduo.

Além disso, a equipe apresenta dificuldade em triar de forma eficiente esta demanda, não havendo classificação de risco da mesma, direcionamento para o médico da área de abrangência do paciente quando é necessário ou agendamento para um período próximo de queixas não urgentes. A falta de capacitação regular dos técnicos de enfermagem responsáveis pelo direcionamento da demanda, ausência de protocolo estabelecido e encaminhamento de todas as queixas para atendimento médico, que poderiam ser acolhidas e atendidas por outro profissional da equipe, sobrecarregam o profissional médico e diminuem a qualidade e resolutividade no atendimento.

ESTUDO DA LITERATURA

O Sistema Único de Saúde (SUS) propõe que a atenção à saúde siga os princípios de universalidade do acesso, integralidade da assistência, equidade, descentralização e participação social, cuja ênfase está na Atenção Primária à Saúde (APS) (MARIN et al, 2013; SIRENA & TARGA, 2016).

A APS apresenta caráter estruturante e estratégico na constituição das redes de atenção à saúde na medida em que se caracteriza pela grande proximidade ao cotidiano da vida das pessoas, visto que as unidades básicas são o tipo de serviço de saúde com foco na descentralização e capilaridade dos serviços. Entre seus desafios atuais, destacam-se aqueles relativos ao acesso e ao acolhimento, à capacidade de organização e gestão do cuidado (BRASIL - vol I, 2011).

Para que a APS seja resolutive não pode se restringir a ser um local onde se faz apenas atividades de promoção e prevenção da saúde, nem tampouco se restringir a realizar somente consultas e procedimentos. Nesse sentido, a capacidade de acolhida e escuta da equipe aos pedidos, demandas, necessidades e manifestações dos usuários no domicílio, nos espaços comunitários e nas unidades de saúde é um elemento-chave para que as ações de cuidado possam ter efetividade (BRASIL - vol I, 2011).

O acolhimento é uma prática presente em todas as relações de cuidado nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas. O acolhimento sugere a inversão da lógica de organização e funcionamento do serviço de saúde, com base na oferta de atendimento a todas as pessoas que o procuram. Ele está baseado em três princípios: acessibilidade universal; reorganização do processo de trabalho descentralizando-o, para formação de uma equipe multiprofissional; e a qualificação da relação profissional - usuário a partir de métodos humanitários de solidariedade e cidadania (BRASIL - vol II, 2011).

Dessa forma, levando em consideração a realidade e as demandas da UBS Planalto, foram traçadas estratégias para melhora do acolhimento e qualidade e eficiência do atendimento, bem como aumento da satisfação do usuário.

AÇÕES

De acordo com os problemas apresentados será realizado nas duas primeiras semanas de desenvolvimento do projeto, reunião com as quatro equipes de saúde da família presentes na UBS Planalto - médicos, enfermeiras e agentes comunitários de saúde.

A partir do discutido e levantado nessas reuniões, será realizado, no período de duas a três semanas, de acordo com as necessidades e dificuldades de cada profissional, a capacitação dos auxiliares de enfermagem responsáveis pelo acolhimento, que será realizada pelos médicos e enfermeiros, baseado em protocolos e fluxogramas dos cadernos de atenção básica "Acolhimento à demanda espontânea". Será feita ainda, neste período alteração da agenda, junto à equipe de saúde da família, enfermeira gerente da unidade e recepcionistas, com aumento de vagas destinadas à demanda espontânea; além de capacitação dos recepcionistas da UBS para melhor acolhimento e direcionamento do usuário, além de orientações sobre a nova forma de agendamento.

Após esse período de ajuste de agenda e capacitação da equipe, que durará de duas a três semanas, será desenvolvido, pelos médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, "sala de espera" ao usuário para tirar dúvidas sobre a nova forma de agendamento, ouvir sugestões e queixas, bem como orientar sobre os serviços oferecidos na UBS.

A elaboração de uma cartilha ao usuário, feita pelos médicos, enfermeiros e gerente da Unidade, será distribuída após esses momentos de sala de espera, e ficará disponível no balcão da recepção para ser distribuída aos usuários. Os agentes comunitários de saúde também irão receber essa cartilha e usá-la para orientação durante suas visitas domiciliares.

RESULTADOS ESPERADOS

As atividades realizadas na área de gestão em saúde, com ênfase no acolhimento, permitem identificar as fragilidades que impedem o melhor funcionamento das Unidades Básicas de Saúde. As capacitações serão realizadas com a equipe da recepção e enfermagem, principais responsáveis pelo acolhimento dos usuários, levando ao aumento de satisfação do usuário, diminuição da fila de espera para atendimento médico, melhora na triagem das queixas agudas e gerenciamento adequado da demanda espontânea que chega à Unidade.

As salas de espera serão um momento de troca com a população para entender primeiro suas necessidades e principais dificuldades encontradas por eles ao procurar o serviço da UBS bem como orientar sobre os serviços oferecidos e os princípios e objetivos da Estratégia da Saúde da Saúde da família.

Após as reuniões, capacitações e salas de espera, será elaborado uma cartilha do usuário, cujo conteúdo mostrará o horário de atendimento da unidade, os documentos necessários para agendar consultas, retirar e aplicar medicamentos na unidade, vacinas oferecidas, informações sobre a farmácia, como realizar agendamento de coleta de exames laboratoriais, de exames de alta complexidade, de consulta com especialistas. Além de estarem disponíveis no balcão da recepção, a cartilha também será entregue para as Agentes Comunitárias de Saúde abordarem o assunto em suas visitas domiciliares, levando à educação permanente da comunidade e continuidade e perpetuação desse projeto.

REFERÊNCIAS

MARIN, M. J. S.; MARCHIOLI, M.; MORACVICK, M.Y.A.D. Fortalezas e fragilidades do atendimento nas Unidades Básicas de Saúde tradicionais e da Estratégia de Saúde da Família pela ótica dos usuários. **Texto Contexto Enfermagem**, n 22 v 3, Florianópolis, 2013, p. 780-788.

Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea, volume I. Departamento de Atenção básica – Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea, volume II. Departamento de Atenção básica – Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

SIRENA, S. A.; TARGA, L. V. **Atenção primária à saúde: fundamentos para a prática**. Caxias do Sul – RS: Educs, 2016.