



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE SAÚDE PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ATENÇÃO BÁSICA 2018

Leydiane e Silva Luz

Implementação de sala de acolhimento na Unidade Básica de Saude Paquetá em Brusque - SC

Florianópolis, Março de 2023

Leydiane e Silva Luz

Implementação de sala de acolhimento na Unidade Básica de Saude Paquetá em Brusque - SC

Monografia apresentada ao Curso de Especialização na Atenção Básica da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito para obtenção do título de Especialista na Atenção Básica.

Orientador: Girlane Mayara Peres
Coordenadora do Curso: Profa. Dra. Fátima Buchele Assis

Florianópolis, Março de 2023

Leydiane e Silva Luz

Implementação de sala de acolhimento na Unidade Básica de Saúde Paquetá em Brusque - SC

Essa monografia foi julgada adequada para obtenção do título de “Especialista na atenção básica”, e aprovada em sua forma final pelo Departamento de Saúde Pública da Universidade Federal de Santa Catarina.

Profa. Dra. Fátima Buchele Assis
Coordenadora do Curso

Girlane Mayara Peres
Orientador do trabalho

Florianópolis, Março de 2023

Resumo

Introdução: o acolhimento é um recurso necessário em qualquer unidade básica de saúde. Um ambiente destinado a este ato de individualização e humanização na acolhida do paciente e contribuiu com melhora do fluxo de trabalho, menor sobrecarga da agenda médica, ampliando o número de consultas médicas necessárias. Assim como aumentando a resolutividade de todos dentro da equipe, otimização da consulta de enfermagem e melhora dos casos de síndrome de Burnout dentro da equipe. Nesse sentido, este trabalho possui como **objetivo** Melhorar o acolhimento da população atendida na Unidade de Saúde Paquetá do município de Brusque - SC. **Metodologia:** para isso, a equipe se reorganizou, otimizando o espaço, e então implementando uma sala destinada ao acolhimento das demandas espontâneas e programadas. Local onde o profissional técnico de enfermagem encaminha o paciente para o melhor fluxo possível para a resolução do problema apresentado. **Resultados Esperados:** Assim espera-se com esse trabalho um processo de trabalho que acolha o paciente, e que facilite por meio de ferramentas diminuição do índice de *burnout* que se encontra toda a equipe, assim como a otimização de recursos de consulta médica disponível.

Palavras-chave: Acesso aos Serviços de Saúde, Acolhimento, Atenção Primária à Saúde

Sumário

1	INTRODUÇÃO	9
2	OBJETIVOS	11
2.1	Objetivo Geral	11
2.2	Objetivos Específicos	11
3	REVISÃO DA LITERATURA	13
4	METODOLOGIA	15
5	RESULTADOS ESPERADOS	17
	REFERÊNCIAS	19

1 Introdução

Minha comunidade de atuação tem um perfil socioeconômico equilibrado, porém, está em plena mudança de cenário. Apesar de ainda não termos favelas instaladas, já temos por aqui algumas situações de vulnerabilidade, sobretudo pela migração de trabalhadores de todo o Brasil, que estão vindo para a cidade a procura de melhores condições salariais nos últimos tempos. Esse contexto causa bastante preocupação em todas as esferas, incluindo o setor educacional, saúde, obras. Essas pessoas chegam desempregadas tendo, na maioria das vezes, dificuldades em se adequar à cultura local e às vagas de emprego disponíveis.

A maioria das vagas de emprego giram em torno de produção de peças de costura, demandando uma mão-de-obra bastante específica e até mesmo especializada. Isso gera entre os recém chegados que não possuem capacitação para esse tipo de ocupação, desemprego e outras situações de vulnerabilidade.

Somos uma Unidade de Saúde de Estratégia de Saúde da Família (ESF) com uma equipe, incluindo atenção à saúde bucal. Trabalhamos sem NASF (Núcleo de Apoio à Saúde da Família). Atendemos em torno de sete mil usuários, sendo que mesmo usuários com melhores condições financeiras, buscam atendimento pelo SUS, inclusive em nossa Unidade. . Atendemos com as agendas bastante sobrecarregadas, sem flexibilidade devido a demanda. A maioria dos usuários são adultos entre 20 e 50 anos. Dentre as crianças, a maior parte delas encontra-se na faixa etária de 5 a 10 anos. A taxa de gestantes adolescentes no município não é maior que a média nacional.

Na minha Unidade, a maior procura é por adoecimento mental e obesidade, seguido por diabetes e hipertensão arterial (você tem os dados concretos? Quantos atendimentos para cada condição de saúde, ou quanto usuários cadastrados com essas condições, enfim, dados estatísticos dos atendimentos na sua Unidade?

Nesse contexto, de alta demanda de atendimentos, escolhi o tema ACOLHIMENTO acolhimento para trabalhar no presente projeto de intervenção. A escolha desse tema se deu porque na Unidade não existia uma sala para escuta qualificada dos usuários. Desse modo, a resolutividade que a enfermagem poderia oferecer para a população era baixa, uma vez que não tinham local adequado para realizar o seu atendimento. Como consequência da baixa resolutividade da enfermagem, a demanda pelo atendimento médico era muito alta e muitas vezes eu acaba realizando atendimentos de casos que não havia necessidade e que a enfermagem teria capacidade de atender e dar o direcionamento adequado.

Diante da sobrecarga de atendimentos que eu vivenciava, percebi, com o passar do tempo, que a demanda de atendimento médico poderia ser diminuída, se houvesse uma sala, onde o paciente pudesse referir o motivo da consulta para a enfermagem, pois muitas pessoas procuravam a Unidade por motivos diversos, não necessariamente precisando de

consulta médica. Além disso, havia uma desorganização quanto ao fluxo do paciente na Unidade, sem direcionamento correto para atendimento médico ou outros atendimentos. Assim, angariar um espaço físico para realização de escuta qualificada do paciente, pela enfermagem, poderia melhorar o acolhimento, diminuir a quantidade de atendimentos médicos e, conseqüentemente, sobrando tempo maior para melhorar a qualidade daqueles atendimentos realmente necessários.

O acolhimento no campo da saúde deve ser entendido, ao mesmo tempo, como diretriz ética/estética/política constitutiva dos modos de se produzir saúde e ferramenta tecnológica de intervenção na qualificação de escuta, construção de vínculo, garantia do acesso com responsabilização e resolutividade nos serviços

2 Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Melhorar o acolhimento da população atendida na Unidade de Saúde Paquetá do município de Brusque - SC.

2.2 Objetivos Específicos

Angariar espaço físico reservado para realizar escuta qualificada dos usuários pela enfermagem.

Oferecer privacidade ao paciente durante o atendimento com a enfermagem.

Aumentar a resolutividade dos atendimentos realizados pela enfermagem.

Organizar o fluxo de atendimento dos pacientes conforme as necessidades identificadas durante o atendimento de enfermagem.

Diminuir a quantidade de atendimentos médicos desnecessários.

3 Revisão da Literatura

Conforme a política nacional da atenção básica, a atenção primária caracteriza-se por uma organização de saúde, com nível de atuação primário, que abrange a promoção da saúde e prevenção de agravos. Cabe destacar que a atenção primária, organiza-se por meio de unidades básicas de saúde territoriais, e serve como porta de entrada para o sistema único de saúde em todo território nacional (BRASIL, 2012);(UFSC, 2018).

Para a Política Nacional de Humanização (BRASIL, 2013) é transversal à prática da atenção básica, uma vez que é com base nela que se sustentam as relações entre os profissionais, entre estes e a comunidade e usuários. A prática do acolhimento é realizada reconhecendo como legítima a fala do outro, de modo que realiza-se uma escuta qualificada, prática e eficaz. Nesse sentido, para Brasil (2011, p. 19) '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'

Assim, com o acolhimento é possível identificar as prioridades considerando a avaliação da gravidade, risco e vulnerabilidade. O acolhimento visa a ampliação e facilitação do acesso à população, e a reorganização do processo de trabalho em equipe (BRASIL, 2011). Dessa forma, com o acolhimento é possível identificar as prioridades considerando a avaliação da gravidade, risco e vulnerabilidade .

Para melhorar o fluxo do usuário dentro da unidade básica, é necessário que o processo de trabalho e fluxos internos da unidade sejam claros, e acessíveis, visando diminuir a burocratização para o usuário, e diminuir possíveis atritos por períodos prolongados de espera, ou complicações clínicas (BRASIL, 2013). Neste caso, um ambiente para acolher a demanda do paciente de forma individualizada, como uma sala para o acolhimento, após ao atendimento inicial na recepção, se torna útil, e possibilita uma escuta qualificada. De tal forma, a partir de uma escuta de qualidade, encontrar dentro da organização, um trajeto menor para a resolução à demanda proposta pelo usuário (BRASIL, 2011).

O acolhimento pode ser utilizado para iniciar alterações no processo de trabalho da unidade de saúde a fim de que o serviço seja o mais resolutivo possível. No entanto, por vezes, a responsabilidade dessa resolubilidade fica à cargo exclusivamente dos profissionais, que frequentemente possuem uma alta demanda de trabalho, demanda reprimida, número de profissionais insuficiente. Nesse sentido, cabe ressaltar a importância de uma gestão ativa e participativa para pensar e planejar o acolhimento e o processo de trabalho. Uma outra dificuldade apresentada pela equipe sobre o acolhimento, diz respeito à própria compreensão desse termo, que, por vezes, é entendido como "triagem humanizada"(MITRE; ANDRADE; COTTA, 2012).

Para a implantação do acolhimento em uma unidade básica de saúde, é necessário um diagnóstico da situação local, levando em conta dados epidemiológicos, número de

usuários, número de equipes e demografia. O processo de organização da agenda médica em conexão com as demais atividades dentro da unidade é um ponto de partida. Cabe salientar que o acolhimento deve ser uma ação pontual e individualizada, e oferecer sigilo ao paciente com as demandas pontuais em cada ocasião. A agenda deve contemplar de um modo geral todas as demandas da comunidade abrangente incluindo demanda espontânea, demanda programada, classificação de risco, e estar organizada para imprevistos. Com isso melhorando todo o processo de trabalho, dos profissionais, e facilitando o cuidado e acesso do usuário em sua complexidade. Para concluir, é indispensável, que a equipe e os usuários participem deste processo, o qual não deve ser imposto pela gestão, pois cada unidade trabalha com suas próprias limitações. Um acolhimento de qualidade é um ganho de todos que participam deste processo(UFSC, 2015) .

4 Metodologia

Trata-se de um projeto de intervenção, definido como uma proposta de ação feita pelo profissional para a resolução de um problema real observado em seu território de atuação buscando a melhoria das condições de saúde da população (LINDNER et al., 2016).

O projeto de acolhimento da UBS Paquetá, será feito para toda a população que acessa o serviço, e para os profissionais desta ESF. Para tanto, será feito o remanejamento das salas, e uma reorganização do espaço físico, a fim de criar uma sala específica para acolhimento dos usuários. Vai ser colocada a funcionária do administrativo/sisreg junto com a farmácia, já que o espaço permite que dois setores trabalhem no mesmo local. a ESF Paquetá tem salas amplas, o que facilitará as mudanças.

Quando for possível a execução da sala do acolhimento, poderá ser realizada uma abordagem mais complexa, e chegar a um resultado final mais adequado, assim como minimizar as filas de espera, e otimização do serviço. Ainda esperamos que com o acolhimento, consigamos dar resolutividade a equipe de enfermagem

A ESF paquetá se localiza no bairro Paquetá, na cidade de Brusque - SC, e será executado no ano de 2020, e as ações deste serviço serão continuadas, que é a forma de atendimento ao público mais compatível com a quantidade de usuários da ESF.

Para a execução, todos da unidade irão participar, a técnica de enfermagem responsável por acolher os usuários, de forma individualizada, o enfermeiro da unidade que dará suporte técnico para resolutividade de equipe, eu, como médica, irei atender a demanda no dia, ou em até 72 horas, da identificação do problema. As Agentes comunitárias de saúde, irão ajudar na divulgação dessas mudanças para a população.

5 Resultados Esperados

O objetivo final do meu trabalho, é melhorar o fluxo dentro da unidade, aumentar a resolutividade da minha equipe de enfermagem e diminuir a sobrecarga dos funcionarios, e sobretudo, aumentar o alcance de atendimento, flexibilizando a agenda médica.

Os resultados esperados, são o atendimento mais amplo da população, e a otimização de recursos humanos dentro da unidade de saúde, levando em consideração o excesso de usuários por profissional, que de forma recorrente, aproximadamente 150% a mais da capacidade de atendimento, provocando esgotamento, adoecimento e burnout dos funcionários. Nesse sentido, a expectativa é o aumento da resolutividade da equipe de enfermagem, para solução de casos que demandam orientações, e que puderem ser resolvidas numa consulta de enfermagem. Encaminhamentos para consulta médica apenas os casos que demandam este serviço, e priorizar os casos de atendimento no dia, e os que podem retorno nos proximos 2 dias.

O número de usuários da ESF Paquetá, está 150% além da capacidade da equipe. Sabemos que, mesmo com a intervenção, ainda será necessário auxilio e organização da gestão, para implementação de uma segunda equipe. Esta proposta ja foi levada à gestão, que já é ciente da sobrecarga. Dessa forma, com esse trabalho será possível melhorar o planejamento de saúde da comunidade, diminuir a sobrecarga de trabalho da equipe e melhorar o fluxo de atendimento, além de ter usuários mais satisfeitos com a UBS.

Referências

BRASIL, M. de S. *Cadernos de Atenção Básica n°28: Acolhimento À demanda espontânea*. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Citado na página 13.

BRASIL, M. de S. *Política Nacional de Atenção Básica*. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Citado na página 13.

BRASIL, M. de S. *Política Nacional de Humanização*. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Citado na página 13.

LINDNER, S. R. et al. *Metodologia*. Florianópolis: UFSC, 2016. Citado na página 15.

MITRE, S. M.; ANDRADE, E. I. G.; COTTA, R. M. M. Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do sistema Único de saúde na atenção primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil. *Ciência Saúde Coletiva*, v. 17, n. 8, p. 2071–2085, 2012. Citado na página 13.

UFSC, U. F. de S. C. *acolhimento: saiba mais*. Florianópolis: UFSC, 2015. Citado na página 14.

UFSC, U. F. de S. C. *Saúde e Sociedade [recurso eletrônico]*. Florianópolis: UFSC, 2018. Citado na página 13.