



Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Secretaria de Educação à Distância – SEDIS
Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde - LAIS
Programa de Educação Permanente em Saúde da Família – PEP SUS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DA FAMÍLIA

**QUALIFICAÇÃO DO ACOLHIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA E
PROGRAMADA NA UBS NICOLAU MADUREIRA/AM: UM RELATO DE
EXPERIÊNCIA.**

MARIA GRACIMONE LOPES BARBOSA

NATAL/RN
2020

QUALIFICAÇÃO DO ACOLHIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA E PROGRAMADA
NA UBS NICOLAU MADUREIRA/AM: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.

MARIA GRACIMONE LOPES BARBOSA

Trabalho de Conclusão apresentado ao
Programa de Educação Permanente em
Saúde da Família, como requisito parcial
para obtenção do título de Especialista
em Saúde da Família.

Orientador: LAIANNY KRIZIA MAIA
PEREIRA LOPES

NATAL/RN
2020

Quero deixar os meus mais sinceros agradecimentos à minha mãe, que sempre me apoiou nos estudos, sem medir esforços para que eu e meus irmãos realizássemos nossos sonhos. Obrigada mãe, através da sua força pude realizar grandes conquistas que pareciam impossíveis. Agradeço também ao meu amado esposo que sempre esteve ao meu lado, me apoiando e incentivando a seguir mesmo com alguns obstáculos no caminho. Você foi essencial nessa jornada.

Agradeço de coração a minha facilitadora pedagógica Laianny Krizia Maia Pereira Lopes, que foi de fundamental importância para a realização desse trabalho, que me orientou da melhor forma possível, obrigada por me ajudar e me passar seu conhecimento, você é uma excelente profissional.

Este Trabalho é dedicado às pessoas mais importantes da minha vida, minha família. Mamãe, papai, meus queridos irmãos One, Jonh, Jomarcson, Jonilson, meu esposo Maicon e nossa filha Gabriella. Amo todos vocês mais do que consigo colocar em palavras.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO-----	5
2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO-----	7
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS-----	10
4. REFERÊNCIAS-----	11

1. INTRODUÇÃO

O município no qual este trabalho será desenvolvido é Marañ, situado no estado do Amazonas em uma região denominada Médio Solimões. Marañ possui aproximadamente vinte mil habitantes e está separado da Capital do estado por quase novecentos quilômetros, onde o principal meio de transporte é através das vias fluviais.

Sua rede de Atenção Primária possui quatro Unidades Básicas de Saúde (UBS) e o município conta ainda com um hospital para atender à população. Este estudo será desenvolvido na UBS Nicolau Madureira, que possui uma oferta de serviços médicos, odontológicos, vacina, enfermagem e sala para procedimentos.

Os usuários da UBS sofrem a grande falta de acolhimento ao buscar atendimento, o que gera transtornos e dificuldades para o acesso, quando necessário. Por não se sentirem acolhidos pela a equipe da triagem na entrada da UBS e pela resistência da equipe na não adesão ao agendamento de consultas, os pacientes acabam deixando de procurar atendimento. O acolhimento de uma maneira mais organizada e qualificada trará benefícios para os usuários em diversas perspectivas. Dentre essas perspectivas, está o cumprimento do papel em ajudar o usuário, proporcionando uma escuta qualificada com o propósito de orientá-los com esclarecimentos sobre os mais diversos problemas apresentados. Essa organização abrirá espaço para algumas demandas espontâneas que possam vir a surgir durante o expediente de trabalho, não comprometendo os atendimentos à demanda programada.

Além disso, uma atenção contínua direcionada à alguns seguimentos é de extrema importância. No planejamento familiar, se faz necessário devido ao grande número de gestações não programadas, que se tem notado em consultas pré-natais. Outro ponto importante são usuários portadores de Doenças Crônicas Não Transmissíveis, principalmente Diabéticos e Hipertensos, que comumente possuem idade mais avançada. Sendo marcado por uma elevação da frequência de doenças crônicas não-transmissíveis, o processo de envelhecimento é acompanhado por uma maior demanda pelos serviços de saúde e por medicamentos (GUSSO; LOPES, 2012). Os mesmos sofrem com o mecanismo de como as consultas são ofertadas, sendo de acordo com a ordem de chegada, por muitas vezes esperando horas até a realização da consulta.

Diante desse contexto, decidiu-se abordar a temática do acolhimento ao usuário na unidade. Sendo assim, o presente estudo trata-se de um relato de experiência vivenciada em uma microintervenção, cujo objetivo era desenvolver ações visando a qualificação do acolhimento à demanda espontânea e programada, ofertado pela equipe, na UBS Nicolau Madureira.

Partindo das considerações feitas sobre o tema, inicia-se o presente trabalho, cuja exposição encontra-se distribuída em três capítulos: Introdução, será apresentado informações

sobre o município, a Unidade Básica de saúde que foi ferramenta do proposto trabalho; Relato da Microintervenção, a descrição dos problemas identificados em relação ao Acolhimento e as ações desenvolvidas buscando a qualificação do sistema; Considerações finais, trazendo reflexões sobre a microintervenção realizada.

A realização deste trabalho foi fundamental e determinante para melhorar a qualidade ao acolhimento à demanda espontânea e programada, facilitando a comunicação entre a equipe e usuário, com isso, gerando benefícios de um bom serviço ofertado, sem causar transtornos.

2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO

Em uma Unidade Básica de saúde é de fundamental importância que o processo de acolhimento funcione de forma habitual, pois é essencial para o bom funcionamento entre a equipe de saúde e o usuário. A Atenção primária é conhecida por ser um nível que oferece um sistema de serviço de saúde como porta de ingresso para os novos casos e problemas que poderão surgir, ofertando atenção sobre o indivíduo (STARFIELD, Bárbara, 2002).

Acolhimento é a relação que existe entre dois ou mais sujeitos, com diferentes comportamentos, que gera vínculos e em alguns momentos gera frustrações e conflitos, de acordo com os interesses e deveres de cada uma dessas pessoas (Ministério da Saúde, 2013). O ato de acolher é algo importante que faz total diferença na atenção primária. Quando acontece um acolhimento integral de qualidade evita-se problemas futuros. O objetivo do acolhimento é incluir o usuário do sistema de saúde, de forma organizada às demandas programadas e as espontâneas conforme a necessidade. Já a triagem como objetivo a exclusão, que significa “quem não deveria estar aqui” (Ministério da Saúde, 2013).

Dessa forma, os problemas identificados durante o convívio no âmbito da atenção na Unidade de Saúde Nicolau Madureira, no Município de Marã – Amazonas, foram notórios. Há grande resistência por parte dos profissionais da recepção e triagem à adesão dos agendamentos das demandas programadas. Os profissionais continuam praticando a distribuição de fichas e senhas para o usuário ter acesso ao atendimento e dessa forma é atendido por ordem de chegada na UBS. Os profissionais responsáveis pela triagem não sabem identificar e diferenciar o que é demanda espontânea e programada, prejudicando o acolhimento a população. Não existe uma classificação de risco correta, a qual fundamenta-se em 3 variáveis: Gravidade (risco), recurso e tempo de resposta, o que prejudica o acolhimento aos usuários como o todo. Essa falta do bom acolhimento gera transtornos e conflitos entre a população e a equipe de saúde, causando prejuízos ao acesso pelo usuário que realmente precisa de atendimento de qualidade no mesmo dia ou aos que podem esperar.

Além do exposto, há uma falta de organização em relação a demanda programada, a qual não está sendo realizada como deveria, pois, alguns pacientes chegam na madrugada, muitas vezes ficando sem alimentação e/ou medicação de rotina devido ao horário, para garantir o atendimento. Fato que revela a ineficácia do sistema de acolhimento à demanda programada e até mesmo a demanda espontânea estão falhando, visto que algumas demandas espontâneas se tornam programadas e vice-versa.

Visto toda essa realidade, é notório a falha existente no que diz respeito ao acolhimento. Nesses casos os problemas estão sendo causado pela própria equipe de saúde, tendo como consequências, muitas vezes, um congestionamento de atendimentos, de forma irregular, sendo determinantes para a saúde do indivíduo necessitado de atenção Básica. Portanto a organização

e orientação correta para organização das demandas, de maneira que não prejudique o acesso, é importante para um bom acolhimento no território da UBS Nicolau Madureira.

Após identificação dos problemas, foi realizado uma reunião com a equipe para elaboração de soluções, onde os pontos foram esclarecidos e todos puderam dar sua opinião em relação a soluções para os problemas descritos. Durante a reunião, um enfermeiro reagiu de forma ríspida, argumentando que não seria possível trabalhar com agendamentos pois os atendimentos acabariam congestionando e quando chegada a data do paciente ser atendido, não haveria mais necessidade por seu problema de saúde não ter sido resolvido no dia em que buscou atendimento na UBS.

Dessa forma, foi feito uma capacitação para os profissionais responsáveis pela recepção e triagem. Foi elaborado um plano de ação que teve como soluções as seguintes propostas:

- **Organizar por horários de atendimentos agendados:**

Foi decidido pela equipe de saúde durante a reunião que as demandas programadas serão organizadas por horários, não havendo necessidade de que o usuário chegue em outro horário ao local da consulta;

- **Triagem durante todo o turno:**

Os profissionais que ficam na triagem se comprometeram de atuar ativamente durante todo o turno, começando o atendimento as 07:00 da manhã e encerrando no final do expediente para um melhor acolhimento.

- **Escuta com um profissional qualificado:**

Durante a reunião ficou estabelecido que seria realizada a escuta ao usuário com um profissional qualificado, sendo ele enfermeiro, para que o mesmo tenha um melhor acolhimento no primeiro contato. Criando um vínculo e facilitando a comunicação entre ambos.

Foram dias de organização, reunindo a equipe, para que fosse encontrado a melhor forma de lidar com adaptações as mudanças tanto para os profissionais quanto para o usuário. Após a execução da implementação dos agendamentos e atendimentos espontâneos, a população teve um acesso mais fácil e seguro à consulta, garantido pela equipe, saindo satisfeito do local com seu dia e hora marcada para o atendimento. Passou a ter uma escuta inicial, onde pode esclarecer suas duvidas e falar de suas necessidades, tendo atenção de um profissional qualificado para solucionar seus problemas nesse momento, buscando a melhor forma de resolver, fazendo com que o usuário se sinta acolhido na porta de entrada da Unidade Básica Saúde.

A continuidade do trabalho proposto e implantado, se dará através de reuniões com

a equipe a cada 15 dias, para um constante aprimoramento ao acolhimento da população que busca por atendimento.

A microintervenção foi de fundamental importância para um melhor entendimento entre a equipe e usuário, que mesmo com as dificuldades encontradas no início, os resultados das ações foram notórios e eficazes, garantindo um acolhimento de qualidade à demanda espontânea e programada, trazendo benefícios a população, e proporcionando conhecimentos aos profissionais da equipe. Portanto, todo o trabalho desenvolvido com a equipe de saúde, foi devidamente elaborado e executado conforme as orientações do Ministério da saúde, com a intenção de um atendimento de qualidade ao usuário.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Realizar a microintervenção me fez entender o quanto o trabalho em equipe faz diferença para um bom funcionamento na atenção primária. No início das ações, houve uma certa resistência por parte de alguns profissionais da equipe com as mudanças propostas, que já estavam acostumados a trabalhar de uma forma ultrapassada, distribuindo senhas para que o usuário fosse atendido no mesmo dia, por ordem de chegada.

A principal dificuldade enfrentada durante a construção desse projeto foi a de alcançar o objetivo proposto na elaboração do mesmo. Em alguns momentos houve frustrações pelas tentativas sem sucesso. Os momentos vividos durante esse trabalho foram de grande valor para meu conhecimento. Havendo a necessidade de aprender a lidar com algumas situações desconfortantes e saber dialogar tentando usar as palavras certas para que todos pudessem compreender a importância do trabalho em conjunto. A maior limitação desse trabalho foi colocar na prática tudo que foi planejado no projeto. Houve resistência da equipe em aceitar as mudanças propostas, então, se fez necessário organizar reuniões com um intervalo de tempo mais curta entre uma e outra, para que dessa forma ocorresse um melhor seguimento da qualidade ofertada de atendimento ao público alvo.

Contudo, os objetivos propostos pelo projeto de qualificação a demanda espontânea e agendamentos para as consultas programadas foram alcançados, tendo como resultados um bom acolhimento, sem que ocorressem conflitos e transtornos para a população.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea**. 1. reimpr. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 56 p. (Cadernos de Atenção Básica; n. 28, v 1).

GUSSO, G.; LOPES, J. M. C. **Tratado de Medicina de Família e Comunidade**: Princípios, Formação e Prática. 1. ed, v 1. Porto Alegre: Artmed, 2012.

STARFIELD, B. **Atenção primária**: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO; Ministério da Saúde, 2002.