



**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**

**PLANO DE INTERVENÇÃO PARA MELHORAR O ACOLHIMENTO AO  
USUÁRIO DA UBS JOSÉ VALDEVINO MESQUITA FERREIRA EM IELMO  
MARINHO/RN**

**LAIZLENE MAIA ARAUJO**

---

**NATAL/RN**  
**2020**

---

---

PLANO DE INTERVENÇÃO PARA MELHORAR O ACOLHIMENTO AO USUÁRIO DA  
UBS JOSÉ VALDEVINO MESQUITA FERREIRA EM IELMO MARINHO/RN

LAIZLENE MAIA ARAUJO

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: CLEYTON CEZAR  
SOUTO SILVA

---

NATAL/RN  
2020

---

---

Gratidão a Deus, por tudo!

---

---

Dedico Este Trabalho aos Meus Familiares e amigos, sempre presentes em minha vida.

---

## SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	05
2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO.....	06
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	09
4. REFERÊNCIAS .....	10

## 1. INTRODUÇÃO

O município de Ielmo Marinho é um município brasileiro do estado do Rio Grande do Norte, localizado na região do Agreste potiguar e situado às margens do Rio Potengi. De acordo com o censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no ano 2013, sua população é de 13.070 habitantes e sua taxa de urbanização é de 12,7%, o que lhe classifica como o município menos urbanizado do estado (IBGE, 2013).

Com base nos dados do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), este município está enquadrado no perfil 7, cuja numeração dos perfis indica a ordem decrescente de vulnerabilidade dos municípios, estando assim com 20% ou mais da população vivendo em extrema pobreza. O município não possui hospital contando com cinco Unidade Básica de Saúde da Família para o atendimento de sua população. Nele há um atendimento de Pronto Socorro para emergências e encaminhamentos para a capital Natal. Tudo que há de grandes complexidades são encaminhados ficando com os casos simples como pacientes com pressão alta e outros.

A Unidade Básica de Saúde José Valdevino Mesquita Ferreira (única UBS urbana) possui amplo espaço, contendo recepção, sala de reunião, sala de acolhimento, sala de vacina, sala de curativos e pequenas cirurgias, farmácia básica, consultório médico, de enfermagem e odontológico, copa e cozinha, banheiros para funcionários e pacientes. A UBS atende aos bairros; Fazenda Nova, Oiticica, Telha A, Assentamento Rosely Nunes, Poço Limpo e Fazenda Potengi. A equipe que atende nessa respectiva UBS desempenha seu trabalho da melhor forma possível para melhor atender a população, sendo bem aceita na comunidade.

O problema identificado para a proposta de intervenção é o acolhimento, visto que não está organizado, merecendo atenção da equipe. O acolhimento é um mecanismo primordial para a APS, entretanto, somente recebeu destaque nos processos de trabalho das Equipes de Saúde da Família em um passado relativamente recente, sua organização é fundamental para o funcionamento do processo de trabalho justificando a importância da intervenção.

O objetivo deste trabalho de conclusão do curso de especialização em saúde da família é apresentar o plano de ação da UBS José Valdevino Mesquita Ferreira para melhoria do acolhimento.

## 2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO

A equipe da UBS realizar ações de assistência integral aos indivíduos e famílias em todas as fases do desenvolvimento humano, na USF, no domicílio e/ou demais espaços comunitários, realizar atividades de demandas e procedimentos para fins de diagnósticos, pequenas urgências clínico-cirúrgicas, vacinação e outros. Dentro das possibilidades, a equipe desenvolve um bom trabalho, enfrentando muitas dificuldades sobretudo de ordem estrutural.

Enfrentando como principais problemas, sobretudo as dificuldades encontradas para realizar os atendimentos como a falta de medicamentos e o não funcionamento do laboratório de análises clínicas influenciando diretamente o atendimento aos pacientes portando doenças como diabetes, hipertensos, doenças de pele e problemas mentais e respiratórios. Há também dificuldades de ordem estrutural como para a realização de pequenos cirurgias, falta de medicação principalmente para os pacientes portadores de doenças mentais, como transporte para deslocamentos e visitas as famílias.

Neste plano de intervenção elaborado apresentará ações que tem por objetivo, elevar a qualidade do atendimento, acolhimento, acompanhamento do paciente, coordenação e integralidade do cuidado, reconhecimento da heterogeneidade das demandas, centralidade na família e orientação comunitária resultando concretamente nas condições que contribuem para o bem físico e espiritual dos indivíduos que são atendidos na respectiva unidade.

Cada serviço de saúde deve ser tratado como uma oportunidade para promoção e meio educativo na busca de soluções dos problemas potenciais apresentados no exercício profissional da prática ao cuidado à saúde.

Após aplicação do AMAQ analisamos as potencialidades e fragilidades nas atividades de rotina da unidade, neste sentido elencamos a lista das fragilidades indicando como problemas a serem resolvidos, ou melhorados, neste contexto identificamos:

- Insumos e materiais insuficientes para atender a demanda mensal;
- Desorganização do acolhimento do UBS gerando tumulto em dias de demanda espontânea.

Com base na resolutiva/enfrentamento do problema por ações desenvolvidas pela equipe e-SF, foi selecionado o problema desorganização do acolhimento, a seguir as etapas da microintervenção.

**Área Temática:** Acolhimento a demanda espontânea

**Problema Identificado:** o acolhimento, visto que não esta organizado, merecendo atenção da equipe.

**Objetivo I:** Reorganizar o acolhimento, melhorando a atenção ao usuário do território adstrito a UBS Valdevino Mesquita Ferreira, em Ilemo Marinho-Rio Grande do Norte.

**Objetivo II:** Melhorar a abordagem ao usuário e fortalecer o vínculo.

**Objetivo III:** Desenvolver atividades para a prevenção da saúde a partir de rodas de conversas na sala de espera.

**Justificativa:** O acolhimento da Unidade esta desorganizado , ocasionando tumulto nos dias de demanda espontânea, prejudicando os usuários e elevando o tempo de espera.

Programação das Ações:

<b>Objetivos</b>	<b>Metas</b>	<b>Ações</b>	<b>Recursos Necessários</b>	<b>Prazo</b>	<b>Respo</b>
Reorganizar o acolhimento, melhorando a atenção ao usuário do território adstrito a UBS Valdevino Mesquita Ferreira, Ilemo Marinho-Rio Grande do Norte	organização do acolhimento UBS acabando com tumulto em dias de demanda espontânea, melhorando tempo de espera	Realizar ações de assistência integral aos indivíduos e famílias em todas as fases do desenvolvimento humano, na USF, no domicilio e/ou demais espaços e comunitários, realizar atividades de demanda e procedimentos para fins de diagnósticos, pequenas urgências clínico-cirurgicas, vacinação e outros.	Insumos materiais suficientes para atender a demanda e mensal	3 meses	Equipe UBS; Médico enfermeira, enfermagem Agentes Comunitários Saúde
		Elevar a qualidade do atendimento, acolhimento, acompanhamento do paciente, coordenação e integralidade do			



Melhorar a abordagem ao usuário fortalecer vínculo.	Melhorar o vínculo com o usuário na rotina de trabalho da UBS buscando a melhoria do acolhimento na unidade	reconhecimento da heterogeneidade das demandas, centralidade na família e orientação comunitária resultando concretamente nas condições que contribuem para o bem físico e espiritual dos indivíduos que são atendidos na respectiva unidade.	Insumos e materiais suficientes para atender a demanda mensal	3	Equipe UBS; Médica enfermeira, enfermagem Agentes Comunitários Saúde
---	---	---	---	---	--

Desenvolver atividades para prevenção saúde a partir de rodas conversas de espera.	Capacitar a equipe da educação permanente de saúde focando na reorganização do acolhimento	Palestras educativas; Visitas domiciliares; Educação em saúde na sala de espera,escuta qualificada	Insumos e materiais suficientes para atender a demanda mensal	3	Equipe UBS; Médica enfermeira, enfermagem Agentes Comunitários Saúde
--	--	--	---	---	--

Dentro das possibilidades, a equipe irá desenvolver um bom trabalho, apesar de muitas dificuldades sobretudo de ordem estrutural. Enfrenta-se como principais problemas, sobretudo as dificuldades encontradas para realizar os atendimentos como a falta de medicamentos e o não funcionamento do laboratório de análises clínicas influenciando diretamente o atendimento aos pacientes portando doenças como diabetes, hipertensos, doenças de pele e problemas mentais e respiratórios. Há também dificuldades de ordem estrutural como para a realização de pequenos cirurgias, falta de medicação principalmente para os pacientes portadores de doenças mentais, como transporte para deslocamentos e visitas as famílias.

Cada serviço de saúde deve ser tratado como uma oportunidade para promoção e meio educativo na busca de soluções dos problemas potenciais apresentados no exercício

profissional da prática ao cuidado à saúde.

Após a implantação do plano de intervenção irá se avaliar no ano de 2021 se a sobrecarga nos atendimentos foi reduzida, a consulta melhorou a qualidade, quantidade de usuários na demanda livre diariamente, e a melhora do processo de trabalho da equipe .

Considera-se que a reorganização do acolhimento da UBS exige que a Atenção primária a Saúde, reconheça as necessidades de saúde da população e os recursos para abordá-las, melhorando o processo de acolher (BRASIL,2013).

A realização deste plano de intervenção irá possibilitar a equipe da UBS uma nova visão sobre a importância do planejamento e da educação permanente em saúde no processo de trabalho , colaborando com a implementação, avaliação e o monitoramento das ações de saúde.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considero importante e satisfatória a minha participação neste curso que intercala atividades autoinstrucionais e atividades com a monitoria dos tutores é excelente, contribuindo com o processo de ensino aprendizagem. Inicialmente tive dificuldades na disciplina pesquisa e uso da informação, porém o material dinâmico e esclarecedor me fez compreender as normas técnicas na elaboração de trabalho acadêmica que foi algo novo e desafiador para mim.

Desta forma certamente irei levar seus ensinamentos tanto para a vida acadêmica quanto profissional, pois compreendi o passo a passo na elaboração de um projeto de intervenção, seguindo um planejamento e as devidas normas, desde a identificação do problema a intervir, os objetivos, metas, justificativa, inserção de revisão bibliográfica para compor o contexto abordado.

Neste curso compreendi como elaborar e planejar as ações de um projeto de intervenção e ainda a utilização de ferramentas à favor da melhoria da qualidade na atenção assistencial em saúde ao usuário da atenção primária á saúde, também identifiquei como descrever e evidenciar os resultados de uma intervenção, incluindo a fase de monitoramento e avaliação.

Gostaria de destacar que as demais estratégia desenvolvidas na UBS tiveram mudanças significativas após o aprimoramento da equipe em educação permanente em saúde , pois as reuniões estão mais dinâmicas nós buscamos conversar sobre temas relacionados a saúde da família e comunidade, notamos que os agentes comunitários de saúde estão interagindo melhor, fazendo algumas indagações durante as reuniões, notamos a construção do conhecimento acerca da estratégia acolhimento, que não se restringe apenas ao médico ou enfermeira e sim todos que compoem a equipe.

#### **4. REFERÊNCIAS**

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. Brasília: Ministério da Saúde, 2013

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Cidades: Ielmo Marinho/RN. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/ielmo-marinho/panorama>>. Acesso em: 10/09/2020