



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 NA MELHORIA DO ACOLHIMENTO AOS
USUÁRIOS DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DRA. MARIA YANDARA,
RORAINÓPOLIS, RR.**

JANDERSON SILVA LIMA

NATAL/RN
2020

PLANO DE INTERVENÇÃO NA MELHORIA DO ACOLHIMENTO AOS USUÁRIOS DA
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DRA. MARIA YANDARA, RORAINÓPOLIS, RR.

JANDERSON SILVA LIMA

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: IRAMARA LIMA
RIBEIRO

NATAL/RN
2020

Agradeço primeiro a Deus por ter me mantido na trilha certa durante este projeto de pesquisa com saúde e forças para chegar até o final.

Sou grato à minha família pelo apoio que sempre me deu durante toda a minha vida, em especial ao meu pai Francisco Lima da Silva e minha irmã Lindalva da Silva Lima que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajetória.

Deixo um agradecimento especial a minha orientadora pelo incentivo e pela dedicação do seu escasso tempo ao meu projeto de pesquisa.

Também quero agradecer à Universidade Federal do Rio Grande do Norte e a todos os professores do meu curso pela elevada qualidade do ensino oferecido.

“Pelo carinho, afeto, dedicação e cuidado que meus pais me deram durante toda a minha existência, dedico este TCC a eles. Com muita gratidão.”

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	06
2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO.....	08
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
4. REFERÊNCIAS.....	13

1. INTRODUÇÃO

Localizado ao Sul de Roraima, a cerca de 290 km da capital, o município de Rorainópolis, segundo estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística para o ano de 2019 (IBGE, 2020), apresenta mais de 30 mil habitantes, sendo o segundo maior município em questão de população e apresentando, para o ano de 2018, 49,9% da população com rendimento mensal de até meio salário mínimo, o que denota que boa parte dos habitantes apresentam-se em condições de vulnerabilidade social.

Situada no Centro de Rorainópolis, a Unidade Básica de Saúde (UBS) Maria Yandara – objeto do trabalho -, tem estrutura uma estrutura física considerada mediana, entretanto, com equipamentos e disponibilidade de medicamentos acima da média. O local oferece atendimentos de Pediatria, Ginecologia, Clínica Geral, Enfermagem e Odontologia. A equipe é formada por médicos, enfermeiros, técnicos e atende tanto os moradores da Zona urbana quanto da área rural.

O acolhimento ao usuário se inicia desde o momento em que ele adentra a Unidade Básica de Saúde. O mesmo se torna um dispositivo de suma importância dentro dos serviços de saúde, assim como a classificação de risco de saúde dos usuários, que tem como objetivo organizar as filas de espera, abandonando o atendimento por ordem de chegada e dando prioridade aos que necessitam, ou seja, com maior risco de agravamento do seu quadro clínico (BRASIL, 2009).

Sendo a unidade referência do município, por ter a melhor estrutura física e de equipe médica, é necessário levar em consideração o aumento populacional da região e o aumento de demanda de atendimento devido a pandemia do novo Coronavírus que atinge também o município. A elevação da demanda tornou necessária a realização de ações para que o acolhimento fosse ofertado de modo mais qualitativo.

Visto que todo profissional deve-se ter uma visão cautelosa acerca do acolhimento, não o interpretando como um local, nem um espaço, mas como uma postura ética que implica em saberes, escutar angústias, procurar solucioná-las, tomando para si a responsabilidade de “abraçar” o usuário ou comunidade com resolubilidade e considerando ainda que na Unidade Básica de Saúde Dra. Maria Yandara a equipe necessita aperfeiçoar o Acolhimento já realizado em busca da melhoria constante das atividades desenvolvidas, para assim se aproximar do ideal, melhorando o serviço prestado à população, esse trabalho tem por objetivo desenvolver um plano de intervenção sobre a melhoria no acolhimento aos usuários da UBS Dra. Maria Yandara, Rorainópolis (RR).

Para que a explicação do Plano de Intervenção seja entendida de forma eficaz, este trabalho detalha como será o plano, os problemas identificados e os resultados que o plano irá alcançar quando for colocado em prática.

2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO

A porta de entrada preferencial do Sistema Único de Saúde (SUS) é a Unidade Básica de Saúde (UBS). A finalidade das UBS é acolher toda a população que necessita desse serviço, e deve atender não mais que 80% dos problemas de saúde do público, desde de que não tenha a necessidade de encaminhamento para hospitais. E para isso o usuário demanda ter segurança na equipe que lhe atende na unidade (PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS, 2018).

Segundo Franco, Bueno e Merhy (1999, 347) o acolhimento sugere inverter o sentido da estrutura e o andamento do serviço de saúde, partindo de três premissas:

- 1) Atender a todas as pessoas que procuram os serviços de saúde, garantindo a acessibilidade universal. Assim, o serviço de saúde assume sua função precípua, a de acolher, escutar e dar uma resposta positiva, capaz de resolver os problemas de saúde da população.
- 2) Reorganizar o processo de trabalho, a fim de que este desloque seu eixo central do médico para uma equipe multiprofissional – equipe de acolhimento –, que se encarrega da escuta do usuário, comprometendo-se a resolver seu problema de saúde.
- 3) Qualificar a relação trabalhador-usuário, que deve dar-se por parâmetros humanitários, de solidariedade e cidadania”.

O acolhimento designa-se como oportunidade de sondar local, circunstâncias, finalidade e resultados a fim proporcionar acessibilidade aos usuários, melhorando a relação destes com o serviço. (SOUZA et al., 2008). Desse modo, deve ser compreendido como um forte recurso para assistir a necessidade de acesso, garantindo vínculo entre profissional e usuário e estimulando o cuidado integral.

Desta forma, se faz necessário qualificar os trabalhadores para acolher, atender, perceber, dialogar, intervir, amparar, aconselhar. É um encadeamento em que profissionais e instituições tomam para si, o compromisso de ampliar o olhar para uma dada realidade, em seus territórios de atuação, fundamentado nas necessidades de saúde em caráter individual e coletivo. Esse método exige sistemas participativos, que considerem a consonância permanente de discordâncias na convivência diária dos serviços de saúde.

A maior controvérsia identificada na Unidade Básica de Saúde Dra. Maria Yandara é em relação à necessidade de estruturação da assistência e decorre de uma elevada demanda espontânea, caracterizada por:

“Chama-se de Demanda Espontânea aquele que comparece à unidade inesperadamente, seja para problemas agudos ou por motivos que o próprio paciente julgue como necessidade de saúde. E ela deve ser acolhida na atenção básica por que: 1)

o usuário apresenta queixas que devem ser acolhidas e problematizadas junto ao paciente; 2) a atenção básica consegue absorver e ser resolutiva em grande parte dos problemas de saúde; 3) para criação e fortalecimento de vínculos; 4) cria-se oportunidade para invenção de novas estratégias de cuidado e de reorganização de serviço”. (BRASIL, 2011, p.20).

Para que haja maior eficiência neste tipo de atendimento, o trabalho propõe que seja realizado diálogo com os profissionais da área de saúde para explicar a funcionalidade e a importância do Plano de Intervenção e, tão logo, seja iniciado o trabalho em conjunto para a identificação dos principais problemas que fazem a população buscar o atendimento da UBS, colocar em prática as táticas para fazer a diminuição desse fluxo.

A população também será assistida com ações educativas e receber orientações sobre o funcionamento da UBS e do Sistema Único de Saúde (SUS).

O plano de intervenção está detalhado adiante.

Área Temática de Intervenção: Melhoria no acolhimento aos usuários da Unidade Básica de Saúde Dra. Maria Yandara, Rorainópolis (RR): plano de ação para o ano de 2021.

Problemas identificados:

Problema 1: elevação da demanda de usuários devido ao aumento populacional no município e carência de capacitação para os profissionais da UBS de modo a proporcionar atendimento de qualidade e condizente com a demanda;

Problema 2: a falta de informação da parte dos usuários sobre o funcionamento de uma UBS, levando a uma procura desnecessária da unidade e “inchaço” no local;

Problema 3: carência de material didático como ferramenta de orientação dos usuários, principalmente para o público da Zona rural, o que poderia facilitar as atividades educativas, sobretudo em de pandemia como o vivenciado nesse não de 2020, em que a recomendação é manter distanciamento.

Para solucionar os problemas elencados foi elaborado um plano de ação que está discriminado no Quadro 1.

QUADRO 1: Planejamento de ações sobre melhoria do acolhimento da UBS Dra. Maria Yandara para o ano de 2021. Rorainópolis/ RR.

OBJETIVOS	METAS	AÇÕES	RECURSOS NECESSÁRIOS	PRAZO	RESPONSÁVEIS
Objetivo 1 Qualificar os profissionais de saúde quanto às diretrizes e processo de acolhimento, que envolve acolher, atender, perceber, dialogar, intervir, amparar, aconselhar	<ul style="list-style-type: none"> - Ter profissionais capacitados - Melhorar a oferta de atendimento ao usuário. Diminuir o tempo de espera dos usuários 	<ul style="list-style-type: none"> Promover cursos de capacitação, mesas redondas e palestras para os profissionais de saúde da unidade sobre melhores formas de atendimento 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos: Profissionais para realizar os cursos. Recursos físicos: disponibilidade de local para as aulas Recursos materiais: material didático de estudo para os profissionais. 	Janeiro a março de 2021	Cursos e palestras: UBS e secretaria de saúde, por meio de médicos e enfermeiros
Objetivo 2 Orientar a população sobre o funcionamento, as demandas e serviços ofertados pela Unidade Básica de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Obter a confiança dos usuários Facilitar o processo de agendamento de consultas, exames. - Proporcionar ao usuário um local em que ele se sinta seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover palestras semanalmente para os usuários da unidade, sobre funcionamento de uma UBS e sobre o SUS 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos: Profissionais da UBS Recursos físicos: disponibilidade de local para as palestras 	Marco a dezembro de 2021	As palestras serão ministradas pelos os Médicos, enfermeiros e agentes comunitários de saúde da unidade básica de saúde Dra. Maria Yandara.
Objetivo 3 Construir material didático como ferramenta para passar as orientações para a população	<ul style="list-style-type: none"> - Construir folders, cartazes, folhetos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuir o material didático produzido sobre o acolhimento. - Anexar cartazes informativos na entrada, na recepção e nos consultórios da UBS, 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos: gestão da UBS, responsável pela aquisição de material Recursos materiais: Material impresso; Cartolina, hidrocor, fita. Recursos financeiros: da Saúde Municipal, podendo ser articulado com a Saúde Estadual e Federal. 	Março a junho de 2021	A gestão juntamente com a equipe de triagem, médicos, enfermeiros e ACS na confecção do material didático.

Com isso, o Plano de Intervenção busca qualificar os profissionais da então UBS e orientar ao público quanto ao papel da Unidade Básica de Saúde durante um atendimento. Isso, sendo realizado, respectivamente, por meio de cursos (para os profissionais) e palestras para o

público.

Como já dito, as orientações farão diminuir as demandas na Unidade, especialmente, as demandas desnecessárias. É importante que este plano seja seguido, principalmente, pelo município, assim como o resto do mundo, estar enfrentando uma pandemia e que, conseqüentemente, faz aumentar a busca por atendimento e este, por sua vez, deve ser eficaz.

É preciso, também, que a população se sinta segura. Com plano em funcionamento, apresentando eficácia, o público se sente mais seguro ao saber que, quando for necessário, receberá atendimento de alta qualidade no município em que vive, tendo em vista que, em anos anteriores, era comum que as pessoas que apresentassem quaisquer problema de saúde se dirigisse até à Capital, para receber atendimento do Hospital Geral de Roraima Rubens de Souza Bento, a maior e principal unidade de saúde do Estado, o que, por sua vez, poderia ser desnecessário tendo em vista que a UBS poderia suprir o atendimento, mas isso, por falta de informação, não era de conhecimento da população.

A intenção é que com este funcionamento, o Plano de Intervenção possa servir de modelo para as demais Unidades Básicas de Saúde de Rorainópolis, levando em consideração que o local abriga mais de 30 mil moradores entre a sede e cinco vilas.

Ao visar este plano em pleno funcionamento anos após seu início, prevê-se que ele também possa ser aproveitado em demais municípios que precisem de melhoramento de atendimento ou que também precisem se preparar para possíveis surtos de doenças, como a que estamos vivenciando no momento.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a adesão de novas condutas a fim de firmar os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), o acolhimento vem sendo empregado como uma técnica prioritária pelas Equipes de Saúde da Família, porém nem todos os profissionais se envolvem nesse processo.

É bastante comum nos depararmos ainda com longas esperas nas Unidades Básicas de Saúde e, infelizmente, as histórias se reproduzem: pessoas irritadas, reclamando pelos longos períodos de espera; a desculpa de que os recursos humanos são escassos para atender a demanda; profissionais irritados e mal humorados; cartazes na porta da Unidade de Saúde, informando o número limitado de fichas; a distribuição de senhas por ordem de chegada, sem avaliar a gravidade e risco; as agendas restritivas; e assim por diante.

Esse trabalho na Unidade Básica de Saúde Dra. Maria Yandara trouxe como o foco o acolhimento à demanda espontânea como forma de reorganizar os processos de trabalho da equipe na unidade, além do fomento de alterações no aspecto de conduta aos usuários.

Ressalta-se que a UBS em questão é unidade referência do município e tem atendimento considerado eficaz, e a ideia de um Plano de Intervenção é melhorar o atendimento de forma geral, considerando o aumento populacional comumente ocorrente e estar preparado neste momento de pandemia, situação atípica.

De maneira geral, as equipes de saúde não se encontram preparadas para lidar e acolher o excesso de demanda espontânea, o que gera situação conflitante para todos os envolvidos na situação. O sistema de trabalho das equipes é subdividido e as ações dos profissionais não ocorrem de maneira conjunta e sistematizada, resultado da falta de capacitação dos funcionários para lidar com os problemas cotidianos da UBS.

Aprimorar o atendimento aos usuários, acolhendo-os de forma humanizada e de acordo com a prioridade do grau de urgência de suas condições de saúde constitui um desafio diário a ser superado. Desse modo, após a implementação desse projeto de intervenção, espera-se que essas demandas sejam solucionadas. A partir da execução deste projeto de intervenção busca-se prestar um atendimento de melhor qualidade aos usuários de maneira a garantir e consolidar os princípios da equidade, integralidade e universalidade do Sistema Único de Saúde.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 56 p. il. color. – (Série B. Textos Básicos de Saúde) ISBN 978-85-334-1583-6

BRASIL. Ministério da Saúde. **Acolhimento à demanda espontânea**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica n. 28, Volume I).

FRANCO, T.F.; BUENO, W.S.; MERHY, E.E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.15, n.2, p. 345-353, 1999.

INTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Brasil/ Roraima/ Rorainópolis**. Brasília: IBGE, 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rr/rorainopolis/panorama> Acesso em 20 ago. 2020.

PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS, 2018. Ministério da Saúde. **Número de Unidades Básicas de Saúde em Construção – UBS**. Brasília, 2011. Disponível em: http://dados.gov.br/dataset/ubs_construcao. Acesso em 16 ago 2020.

SOUZA, E. C. F. et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, supl. 1, p. s100-s110, 2008