

## **Avaliação do processo de acolhimento em uma Unidade de Saúde de Atenção Primária em Porto Alegre/RS**

Autores Evelise de Souza Streck, Luciana Longhi Ferreira

Instituição 1. GHC, Grupo Hospitalar Conceição, Av, Francisco Trein, 596 - Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre - RS

Resumo:

**Introdução:** A Unidade de Saúde Parque dos Maias (USPM), integrante do Serviço de Saúde Comunitária do Grupo Hospitalar Conceição (SSC/GHC), de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, implantou em junho de 2009 o processo de acolhimento como uma forma de modificação do processo de trabalho existente, caracterizado pelo sistema de “consultas-dia”, na qual o usuário precisava permanecer em filas durante a madrugada para conseguir uma ficha de atendimento na unidade. Nessa forma de acesso, a procura por atendimento era maior que a oferta de serviços existente. O acolhimento configura-se como uma porta de entrada à Unidade de Saúde, sendo uma forma de regulação do acesso aos serviços, garantindo acessibilidade universal e uma maior humanização para os usuários cadastrados. Ele é uma ferramenta de trabalho centrada no usuário, onde este pode expressar seu problema de saúde a uma dupla de profissionais que integram a equipe de escuta qualificada, a qual resolve o melhor encaminhamento a ser dado. Na USPM, a equipe de acolhimento é formada por dois profissionais de diferentes áreas da saúde, como enfermeira, dentista, farmacêutico, auxiliares/técnicos de enfermagem e é composta também por um médico de referência, o qual permanece na retaguarda para garantir aos usuários os atendimentos necessários. A equipe da USPM conta com residentes de medicina de família e comunidade e com residentes multiprofissionais, das áreas da Enfermagem, Farmácia e Odontologia, os quais são vinculados às Residências desenvolvidas pelo GHC. Tais profissionais fizeram parte da introdução do acolhimento como forma de melhorar o acesso e o atendimento dos usuários e também fazem parte da equipe que desenvolve esse atendimento. Esta equipe multiprofissional tem a tarefa de escutar o motivo que levou o usuário a procurar atendimento e debate, entre si, sobre qual encaminhamento se faz necessário, se o usuário necessita de atendimento médico com urgência ou se pode ser agendada uma consulta para outro dia, ou se é necessário outro tipo de atendimento, como odontológico ou psicológico e também por assistente social ou pela equipe de enfermagem. O médico da retaguarda não permanece na sala onde ocorre a escuta da procura pelo atendimento para que o trabalho não se torne um pronto atendimento e não perca sua função principal de humanização do acesso aos serviços de saúde. A enfermagem além de fazer parte da equipe de escuta, também trabalha na retaguarda dos encaminhamentos feitos pela equipe de escuta, resolvendo casos que necessitam apenas de avaliação destes profissionais ou fazendo uma pré-avaliação antes de encaminhar ao médico de referência. Para uma maior segurança da equipe que avalia e tem a função de escutar o usuário, foram criados fluxogramas de atendimentos para as principais

enfermidades, e estes fluxos podem ser seguidos em caso de dúvidas surgidas na equipe de escuta. Como em qualquer novo processo implantado, surgiu a necessidade de uma avaliação de seus resultados a fim de mensurar o modo como este está sendo conduzido e assim avaliar a necessidade de alguma mudança do processo. **Objetivos:** Este trabalho teve como objetivo analisar os resultados do processo de acolhimento para avaliar se este método é válido como forma de melhorar o acesso dos usuários e a humanização do serviço. **Método:** Durante o processo de acolhimento é gerada uma planilha, pela equipe de escuta, com os dados do usuário, como nome e número de prontuário, o tempo de espera pelo atendimento, as queixas mencionadas e o encaminhamento realizado. Através destas planilhas de atendimento, foi realizada uma análise descritiva dos meses de novembro e dezembro de 2009 e janeiro de 2010 e calculado o número total de atendimentos nos três meses, a média do tempo de espera entre a chegada do usuário na unidade e o atendimento pela equipe de escuta, os turnos, dias da semana e faixa horária com maior procura por atendimento. **Resultados:** Durante os três meses avaliados, o total de atendimentos foi de 1806, com 570 atendimentos no mês de Novembro de 2009, 615 atendimentos em Dezembro e 621 atendimentos em Janeiro de 2010. Deste total de atendimentos, 58,7% foram realizados no turno da manhã e 41,3% no turno da tarde. A média de tempo de espera entre a chegada na Unidade de Saúde e o atendimento pela equipe de escuta foi de 15,4 minutos. Os dias da semana com maior procura pela população foram Segunda e Terça – Feira, nos três meses, sempre com maior número de usuários pelo turno da manhã. A faixa horária de maior procura pelo acolhimento foi entre as 8 horas e as 9 horas e das 14 horas às 15 horas, horários coincidentes com o início de atendimento em cada turno. **Conclusão:** Após a análise dos dados, pode-se inferir que o início da semana e o início de cada turno acumulam um maior número de atendimentos, assim como a faixa horária com maior procura é correspondente ao horário de início das atividades do acolhimento. O tempo de espera por um atendimento no acolhimento varia de acordo com cada profissional que está na escuta, porém a média do tempo de espera pode ser considerada baixa se comparada às várias horas que se esperava na fila por uma ficha para conseguir um atendimento no antigo processo ficha-dia. Além disso, o acolhimento atende a todos os usuários que procuram por atendimento, dentro do horário estabelecido, enquanto que as fichas eram distribuídas somente para um número restrito de consultas, não dando conta da demanda que procurava a Unidade fora dos horários pré-estabelecidos. Esse processo também permite que ocorra uma educação em saúde, pois a equipe de escuta orienta cuidados que podem ser realizados para que o quadro não se repita, bem como explica os processos de evolução da patologia. Outro ponto que se pode destacar, é que este novo processo avalia a real necessidade de uma consulta pelo médico, já que muitas vezes os usuários procuram a unidade de saúde com um problema que pode ser resolvido por outros profissionais, através de orientações e acompanhamento da evolução dos sintomas presentes, os quais acabariam recebendo uma consulta médica talvez sem uma real necessidade naquele determinado momento. O acolhimento configura-se como uma boa alternativa de inversão do antigo modelo realizado na unidade, o qual era médico-centrado pois permite um atendimento rápido e qualificado dos problemas apresentados pelo usuário e direciona a

melhor solução para estes, além de criar uma maior humanização do atendimento. A introdução dessa forma de acesso sempre foi focada na melhor forma de atender a todos os usuários que procuram atendimento na unidade de saúde, sendo a peça chave deste processo a escuta dos motivos que levaram o usuário a procurar atendimento, sendo centrada no usuário. Além disso, o processo de acolhimento gerou uma maior valorização de outros profissionais da equipe de saúde, já que a partir da implantação desta nova metodologia ocorreu a formação de equipes multidisciplinares, momentos de educação continuada, o que aumentou o campo de trabalho destes profissionais e diminuiu a visão médico-centrada do processo de trabalho, além de melhorar o trabalho em equipe, aumentar a responsabilização de todos pelos usuários do seu território. Isso acarretou o aumento da acessibilidade aos serviços, o qual representa uma humanização da assistência para os usuários e também gerou a formação de vínculo destes outros profissionais com os usuários, bem como entre a equipe multiprofissional. Como a implantação do acolhimento gerou uma reorganização e uma mudança do processo de trabalho de todos os funcionários da unidade, algumas barreiras surgiram durante a realização deste novo modelo de trabalho, como a falta de profissionais disponíveis, por exemplo. Esse era um problema que havia sido levantado durante o planejamento da implantação desse método de trabalho. Para que o processo de acolhimento continue tendo sucesso, a equipe como um todo se auxilia para que sempre ocorra essa equipe de escuta dos usuários. Como todos os processos que ocorrem nos serviços de saúde devem ser avaliados para que sejam aperfeiçoados no intuito de melhorar o atendimento aos usuários, o processo de acolhimento desenvolvido na equipe continua em constantes avaliações. Essa avaliação se desenvolve na busca de melhorar sempre os resultados, facilitar e aumentar o acesso dos usuários aos serviços de saúde, qualificar as escutas, propor alternativas para que o tempo de espera seja menor, bem como melhorar a assistência à saúde através da prevenção de doenças.

**Palavras-chaves:** Acolhimento, resultados, avaliação.