

IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO FUNCIONAMENTO DO BLOCO DE HORAS

**Ana Carolina Oliveira Nóbrega
Enfermeira da Educação Permanente
Município de Águas Lindas de Goiás**

MUNICÍPIO DE ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS

Águas Lindas de Goiás é um município brasileiro do interior do estado de Goiás, Região Centro-Oeste do país. Sua população estimada em 2017 é de 195 810 habitantes (<http://cod.ibge.gov.br/60J>). A área total é de 191,198 quilômetros quadrados, e sua população é quase inteiramente urbana. É integrante da região do entorno do Distrito Federal.

A cidade fica a 192 km da capital do estado, Goiânia, e a 54 km da capital federal, Brasília



MUNICÍPIO DE ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS

Águas Lindas é a cidade que mais cresce no entorno, nos últimos 10 anos sua população mais que dobrou, passando de cerca de 80 mil habitantes para quase 200 mil, está entre as 10 cidades brasileiras que mais cresceram no Brasil, dados afirmam que até 2040 Águas Lindas terá 1 milhão de habitantes.

A cobertura de Estratégia Saúde da Família (ESF) do município é de 33% e a Atenção Básica é composta por 18 equipes de ESF.



ATENÇÃO BÁSICA

As equipes da atenção básica têm a possibilidade de se vincular, se responsabilizar e atuar na realização de ações coletivas de promoção e prevenção no território, no cuidado individual e familiar.



A atenção básica, para ser resolutive, deve ter tanto capacidade ampliada de escuta (e análise) quanto um repertório, um escopo ampliado de ofertas para lidar com a complexidade de sofrimentos, adoecimentos, demandas e necessidades de saúde às quais as equipes estão constantemente expostas.



Os vários tipos de demanda podem, em grande parte, ser acolhidos e satisfeitos na atenção básica, inclusive com as modalidades de tecnologias leve-duras (conhecimentos, protocolos) e duras (materiais, equipamentos), que podem e devem estar disponíveis nesse tipo de serviço.



ACOLHIMENTO

- Mecanismo de ampliação/facilitação do acesso .
- Postura, atitude e tecnologia de cuidado .
- Dispositivo de (re)organização do processo de trabalho em equipe .



O acesso com equidade deve ser uma preocupação constante no acolhimento à demanda espontânea. A equidade, como um princípio de justiça, baseia-se na premissa de que é preciso tratar diferentemente os desiguais (diferenciação positiva) ou cada um de acordo com a sua necessidade.

Como fazer isso no cotidiano dos serviços, aonde muitas vezes chegam, ao mesmo tempo, várias pessoas com necessidades distintas?



Uma estratégia importante de garantia de acesso com equidade é a adoção da avaliação/estratificação de risco e de vulnerabilidades como ferramenta, possibilitando identificar as diferentes gradações de risco, as situações de maior urgência e, com isso, realizar as devidas prioridades.

Para isso, o trabalho em equipe é fundamental. Já na recepção da unidade, uma atendente, um porteiro ou um segurança podem identificar situações que apresentam maior risco ou que geram sofrimento intenso.





Faz parte do processo de trabalho da equipe “na primeira escuta do usuário”:

- Avaliar a necessidade de cuidados imediatos.
- Prestar ou facilitar os primeiros cuidados.
- Identificar as vulnerabilidades individuais ou coletivas.
- Classificar o risco para definir as prioridades de cuidado.
- Organizar a disposição dos pacientes no serviço, de modo a acomodar os que necessitam de observação, ou administração de medicação, ou que estejam esperando remoção para outro serviço, ou que sejam suspeitos de portar doenças infectocontagiosas de transmissão aérea (meningite, por exemplo).
- Encaminhar o usuário para o cuidado de acordo com sua classificação.

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA UNIDADE SANTA LÚCIA



Encaminhamento responsável para o hospital

Encaminhamento de urgência (SAMU)

CLASSIFICAÇÃO GERAL DOS CASOS DE DEMANDA ESPOTÂNEA NA ATENÇÃO BÁSICA

Situação não aguda

Condutas possíveis:

- Orientação específica e/ou sobre as ofertas da unidade.
- Adiantamento de ações previstas em protocolos (ex.: teste de gravidez, imunização).
- Agendamento/programação de intervenções.
- Contudo, vale salientar que o tempo para o agendamento deve levar em consideração a história, vulnerabilidade e o quadro clínico da queixa.

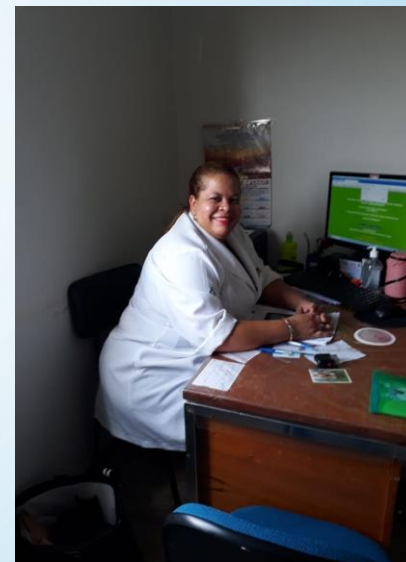
Situação aguda ou crônica agudizada

Condutas possíveis:

- **Atendimento imediato (alto risco de vida):** necessita de intervenção da equipe no mesmo momento, obrigatoriamente com a presença do médico. Ex.: Parada cardiorrespiratória, dificuldade respiratória grave, convulsão, rebaixamento do nível de consciência, dor severa.
- **Atendimento prioritário (risco moderado):** necessita de intervenção breve da equipe, podendo ser ofertada inicialmente medidas de conforto pela enfermagem até a nova avaliação do profissional mais indicado para o caso. Influencia na ordem de atendimento. Ex.: Crise asmática leve e moderada, febre sem complicação, gestante com dor abdominal, usuários com suspeita de doenças transmissíveis, pessoas com ansiedade significativa, infecções orofaciais disseminadas, hemorragias bucais espontâneas ou decorrentes de trauma, suspeita de violência.
- **Atendimento no dia (risco baixo ou ausência de risco com vulnerabilidade importante):** situação que precisa ser manejada no mesmo dia pela equipe levando em conta a estratificação de risco biológico e a vulnerabilidade psicossocial. O manejo poderá ser feito pelo enfermeiro e/ou médico e/ou odontólogo ou profissionais do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) dependendo da situação e dos protocolos locais. Ex.: disúria, tosse sem sinais de risco, dor lombar leve, renovação de medicamento de uso contínuo, conflito familiar, usuário que não conseguirá acessar o serviço em outro momento.

AÇÕES REALIZADAS PELA EQUIPE DE ESF SANTA LÚCIA QUE OTIMIZARAM O ATENDIMENTO POR BLOCO DE HORAS:


- Estabelecimento do fluxo interno;
- Reorganização da agenda de atendimentos;
- Atenção centrada nas pessoas;
- Estabelecimento de estratégias para balancear oferta e demanda nos sistemas de atenção à saúde;
- Compromisso da liderança e da equipe com uma cultura de excelência dos serviços e de melhoria contínua da qualidade.



RESULTADOS ALCANÇADOS

- Diminuição do fluxo de usuários nos horários de pico;
- Resposta adequada à demanda do usuário;
- Satisfação dos profissionais de saúde e usuários da unidade.





Por trás de uma boa equipe de trabalho está um espírito de união capaz de alcançar os resultados mais incríveis.

OBRIGADA!



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



**ESTADO
DE GOIÁS**

Ouvidoria SUS 0800 643 3700
www.saude.go.gov.br