

Trabalho apresentado no 19º CBCENF

Título: RELATO DE EXPERIÊNCIA: O USO DE REDES SOCIAIS NA ACESSIBILIDADE DOS USUÁRIOS AOS SERVIÇOS DA ATENÇÃO BÁSICA

Relatoria: LUCIA HELENA DA COSTA BEZERRA

Autores: ANA KARINA DE SOUZA DUTRA
KARINA DE LIMA NOGUEIRA

Modalidade: Pôster

Área: Inovação, Tecnologia e Cuidado

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

A Atenção Básica é definida como um conjunto de ações direcionadas à saúde dos usuários, tanto individual como coletivamente, tendo como um dos princípios fundamentais o acesso universal e contínuo ao sistema de saúde. Ciente da problemática em torno do acesso aos serviços, mesmo diante de um sistema programado de agendamento de consultas, incluindo vagas diárias para demanda livre, sabendo, ainda, que a internet é o maior instrumento usado atualmente para reunir pessoas e grupos com os mesmos interesses, neste artigo, procura-se explicar a utilização de redes sociais como instrumento para ampliação da acessibilidade dos usuários aos serviços, em uma Unidade básica localizada no Município de São Sebastião de Lagoa de Roça-PB, inovando nas estratégias que visam assegurar a acessibilidade e o acolhimento dos usuários, apropriando-se dos recursos tecnológicos disponíveis, atingindo por meio destes um maior número de usuários ou grupos, com maior otimização de tempo e recursos. Assim, utilizou-se aplicativo de mensagens instantâneas para smartphone, conhecido como WhatsApp, para agendamento de consultas e procedimentos na unidade. O novo sistema de marcação foi apresentado a comunidade gradualmente nos grupos de educação em saúde, em meio as palestras nas salas de espera e através de informativos distribuídos na unidade e durante as visitas domiciliares. A proposta foi bem aceita pela comunidade de maneira geral por proporcionar uma diminuição de filas para marcação; garantir acesso às consultas a mais pessoas; atingir a demanda reprimida que não podia se dirigir a unidade para marcar consulta seja pela distância ou por falta de tempo durante horário comercial; Assim, comprovou-se que o uso da rede social contribuiu na reorganização do serviço, facilitando não apenas o agendamento de consultas, mas a troca de informações através de criação de grupos; a possibilidade de um pré acolhimento em alguns casos e a satisfação dos usuários mostrando-se um instrumento de fácil utilização, baixo custo e bastante eficaz. Referências Bibliográficas: RIBEIRO, Juliana Pires et al. Acessibilidade aos Serviços de Saúde na Atenção Básica do Estado de Goiás. Revista Eletrônica de Enfermagem, 2015. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v17/n3/pdf/v17n3a04.pdf>>. Acesso em: 14 Jul. 2016; MINISTÉRIO DA SAÚDE. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento a demanda espontânea. Cadernos da Atenção Básica. 1.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 56p.