

## Trabalho apresentado no 22º CBCENF

**Título:** UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA ELETRÔNICA “LISTA DE CHEGADA” PARA ORGANIZAÇÃO DO ACOLHIMENTO POR DEMANDA ESPONTÂNEA

**Relatoria:** Diely Roana Brandim Soares

**Autores:** Daniele Dondoni

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Tecnologias, Pesquisa, Cuidado e Cidadania

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** A atenção básica é um dos eixos estruturantes do SUS, e a principal porta de entrada do sistema de saúde, devendo ser resolutiva em média de 80% de suas demandas. Dessa forma, uma de suas principais linhas de cuidado deve ser capacidade ampliada da equipe para a escuta e análise de cada situação de procura do usuário ao serviço. Para tal, é de suma importância utilizar a ferramenta do acolhimento à demanda espontânea, em todas as relações de cuidado, desde a porta de entrada da unidade de saúde, a fim de que o paciente seja acolhido, escutado, e sua situação/queixa seja problematizada e reconhecida. O acolhimento à demanda espontânea visa não só a acolhida aos usuários, mais também provoca mudanças na organização do processo de trabalho da equipe. Podemos definir acolhimento como “uma prática presente em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas”. Já a escuta qualificada “[...] não significa que o usuário será apenas ouvido. Significa, também, traduzir essa necessidade de saúde daquele usuário em uma oferta de serviço”. Vários modelos são discutidos, e aplicados pelas equipes com vistas organizar e efetivar o processo de acolhimento nestas unidades, dentre eles podemos citar o Acesso avançado. **OBJETIVO:** Descrever por relato de experiência sobre a organização do processo de acesso avançado através da ferramenta eletrônica “lista de chegada”. **METODOLOGIA:** Trata-se de um relato de experiência vivenciado em uma unidade de saúde do Município de Cascavel PR, o qual visou à utilização de um item denominado “lista de chegada”, constante dentro do sistema informatizado IPM, utilizado no município como base para todo atendimento em saúde, visando à utilização do prontuário eletrônico. Nesta estratégia, os atendimentos que chegam à unidade são direcionados ao atendimento pela equipe inserindo-se os usuários em uma lista na ordem que chegam ao serviço. **RESULTADOS:** foi possível mais acesso, média de 70% de vagas de consultas/dia, diminuição da quantidade de agenda programada, melhor organização do processo de trabalho da equipe, melhor visualização dos grupos prioritários para atendimento preferencial. **CONCLUSÕES:** Evidenciou-se que o uso desta ferramenta eletrônica em muito contribuiu para efetivação do processo de acolhimento na unidade.