

Trabalho apresentado no 22º CBCENF

Título: NOVO MODELO DE ACOLHIMENTO IMPLEMENTADO EM UMA CLINICA DA FAMÍLIA NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

Relatoria: Tauane Moraes dos Santos
RENATA CORREA BARROS

Autores: RAFAELA LOPES NOVO
NADJA CAETANO DE OLIVEIRA ACCACIO
CAROLINA SILVA DE MESQUITA CAVALCANTE

Modalidade: Pôster

Área: Políticas Públicas, Educação e Gestão

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: O acolhimento está inserido nos encontros e relações de cuidado entre profissionais de saúde e usuários, promovendo uma escuta ativa acerca de suas demandas. Visando a melhoria desse encontro a unidade escola idealizou uma nova estratégia de acolhimento a partir da proposta realizada pela Coordenação de Área Programática 4.0 onde está localizada a Clínica. Trazemos um novo modelo de organização e acesso ao serviço que permitisse o atendimento de 100% dos usuários garantindo a equidade e qualificando a integralidade em saúde.

Objetivos: apresentar um novo modelo de acolhimento em uma clinica da família do município do rio de janeiro.

Metodologia: trata-se de um relato de experiência vivenciado pelas residentes de Enfermagem da estratégia de saúde da família do primeiro ano.

Resultados: Nesse modelo o usuário comparece a unidade e é recebido pelo agente comunitário de saúde (ACS) que está no “posso ajudar?”. Esse ACS tem a função de orientar os usuários sobre o fluxo da unidade e encaminhar ao guichê em que será acolhido pelo enfermeiro(a). Faz-se uma escuta ativa e qualificada por esse profissional e em seguida é direcionado ao profissional da equipe de atendimento do dia. Após o atendimento ofertado pela equipe da demanda, havendo a necessidade de acompanhamento posterior, será encaminhado para equipe de referencia, como exemplo: iniciar pré-natal, queixa crônica e demandas de saúde mental. As demais equipes estão atendendo seus usuários programados.

Alguns resultados preliminares: dia da semana com maior fluxo de usuários: segunda-feira (28,2%); faixa etária com maior procura por atendimento: 30 a 49 anos; sexo com maior procura: feminino (63,2%); principal motivo de procura pela Clínica da Família: dor (32,6%); direcionamento na Unidade de Saúde: atendimento do dia - demanda espontânea (74,2%).

Conclusão: Observou-se a organização do processo de trabalho, diminuição no tempo de espera para atendimento para queixas agudas do dia, melhor qualidade da Assistência ao usuário com a certeza de ter consulta agendada, diminuição do estresse entre profissionais e maior resolutividade das demandas.