

Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: CONSTRUÇÃO DE UM FLUXO DE ACOLHIMENTO NA ÁREA ATENÇÃO PRIMÁRIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Relatoria: Eulalia Xavier de Moura Neta
Adla Nêmia Saldanha de Almeida Batista
Elvira Clene Braga Rêgo

Autores: Glaziane da Silva Paiva Bandeira
Raquel Lane Nogueira Gomes Costa
Renata Peixoto de Oliveira

Modalidade: Pôster

Área: Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: acolhimento é visto como uma estratégia que propicia o acesso do usuário ao serviço de saúde, valorizando o vínculo entre equipe e população, de uma forma que atenda a necessidade de saúde de forma humanizada (SCHOLZE,2014). Essa pesquisa nasceu da perspectiva de organização dos processos de trabalho com vistas a criação e implantação de um fluxo sistemático para escuta qualificada das necessidades de saúde da população. Objetivo: relatar experiências da implantação de um fluxo de acolhimento de demanda espontânea em uma unidade de saúde. Método: trata-se de um relato de experiência desenvolvido pelas equipes da Estratégia de Saúde da Família em uma unidade básica de saúde no mês de junho de 2023. Para a construção do fluxo, foram necessários encontros semanais dos profissionais, com intuito de realizar o planejamento e seleção dos critérios para a priorização dos atendimentos e competências de cada profissional. Resultados: os encontros foram realizados no período de 4 semanas, as sextas-feiras no turno da tarde, em uma roda de conversa, com participação de membros das equipes, médico, enfermeiros, odontólogos e agentes de saúde, juntamente com o administrativo e coordenação. No primeiro momento, foram levantadas as dificuldades enfrentadas por cada categoria e o perfil da clientela que procura o atendimento na unidade de saúde pela demanda espontânea. Definidos os critérios, criou-se um fluxo que contemplou todos os setores de acordo com a necessidade do cliente e a disponibilidade e competência técnica do profissional de saúde. Conclusão: ao final das discussões, foi possível construir um fluxo de atendimento e implantar na unidade de saúde a prática do acolhimento, contemplando as necessidades do paciente e os serviços ofertados pela instituição.