



PÔSTER

Cuidado individual, familiar e comunitário

Elaboração e implantação de um protocolo de acolhimento

Ethel Araújo Fialho da Silva. UFPE. ethelfialho@gmail.com
 Mariana Troccoli de Carvalho. UFPE. mtroccolicarvalho@gmail.com
 Lara Ximenes Santos. UFPE. lara.xis@gmail.com

Introdução: Acolher pessoas na prática de saúde da família significa organizar o processo de trabalho dos profissionais, qualificando o acesso e comunicação com os usuários para responder às suas demandas. Protocolos são ferramentas que contribuem no conhecimento e racionalização do atendimento em uma Unidade de Saúde da Família ao conduzir o fluxo de usuários de acordo com o cardápio de ofertas da mesma.

Objetivos: Apresentar o processo de elaboração e aplicação cotidiana de um protocolo de acolhimento envolvendo 2 equipes de uma Unidade de Saúde da Família (USF) em Recife.

Metodologia ou Descrição da Experiência: Há 1 ano e 9 meses foi implantado o protocolo de uma USF matriciadora em projeto piloto. Seguiram-se adaptações pela equipe, que culminaram no atual protocolo. O acolhimento ocorre no turno da manhã dos dias úteis, envolve 1 profissional de nível superior, 1 técnico de enfermagem, 2 agentes comunitários de saúde e recepcionista. A equipe volante realiza a escuta coletiva e individual, organiza o fluxo de demanda e avalia prioridades. Em casos necessários tem sequência a segunda escuta (qualificada), que responde às queixas agudas, etc. Realizam-se até 30 atendimentos por turno, com inscrições até às 9h, sendo avaliadas apenas intercorrências clínicas a partir deste horário.

Resultados: Após a implementação do protocolo e marcante adesão/integração da equipe houve ampliação do acesso à USF. Há relatos de usuários cuja impressão é de melhoria do atendimento à livre demanda, em aspecto numérico e também qualitativo. No entanto, a elevada demanda local e estrutura física limitada de nossa USF impossibilitam a resposta positiva a todas as pessoas escutadas e geram desconforto e críticas ao modelo. É necessária a postura resiliente e prática resolutiva para lidar com tais dificuldades.

Conclusão ou Hipóteses: Elaborar protocolos conforme a realidade local é um importante passo na integração entre equipes de saúde e comunidade. O compartilhar das dificuldades encontradas e a busca por soluções passou a fazer parte do cotidiano das equipes, sendo um desafio de todos o aperfeiçoamento do protocolo. O acolhimento também coopera ao desenvolvimento de uma prática organizada, sensível e racional.

Palavras-chave: Acolhimento. Protocolo. Atenção Básica.