



PÔSTER

Político e Gestão

Processo de trabalho: repensar para aumentar o acesso

Jovita Carolina Plaza Sousa. Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FMRP-USP).

jovitacarol@hotmail.com

Nádia Santos Miranda Duarte. Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FMRP-USP).

nadiasm@gmail.com

Kelly Andressa de Paula. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (EERP-USP). enfkelly@ig.com.br

Tatiana Maria Coelho Veloso. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (EERP-USP).

nsf4@fmrp.usp.br

Introdução: Durante a reflexão sobre o processo de trabalho de uma equipe de ESF foi observado que o usuário ao buscar atendimento se deparava com duas situações difíceis: a indisponibilidade de consultas e falta de privacidade ao expor suas necessidades na recepção.

A partir disto, a equipe deu início a implantação de um novo modelo de acolhimento com intuito de ampliar o acesso e torná-lo mais humanizado.

Objetivos: Este trabalho visa relatar a experiência da mudança no modelo de acolhimento de uma USF em Ribeirão Preto-SP. Dentre as propostas, implantar escuta individualizada a todos os usuários que buscaram a unidade, inclusive aqueles que solicitavam uma consulta para seguimento de rotina.

Metodologia ou Descrição da Experiência: A experiência relatada ocorreu numa equipe de saúde da família com cerca de 4000 usuários cadastrados em um território de grande vulnerabilidade social. O contexto vivenciado era de uma demanda reprimida em consequência a um período de cinco meses sem vagas para agendamento médico, o que piorava a acessibilidade do usuário a esta unidade de saúde. Foi proposto à equipe o remanejamento dos auxiliares de enfermagem da recepção (local onde realizavam o acolhimento) para uma sala adequada em que fosse feita escuta individualizada. Aos profissionais da recepção coube a responsabilidade de direcionar o usuário e orientar sobre a mudança no modelo de acolhimento.

Resultados: Em poucos meses de tal mudança foi observado redução do tempo de espera entre a procura do usuário a unidade e o agendamento de sua consulta, seja esta demanda espontânea ou demanda programada.

Além disto, a existência de uma sala específica para escuta individualizada proporcionou maior satisfação aos usuários que obtiveram maior privacidade frente a este novo modelo.

Conclusão ou Hipóteses: Conclui-se portanto que a constante reavaliação do processo de trabalho influencia diretamente na qualidade do serviço prestado e no aumento da acessibilidade do usuário.

Palavras-chave: Acolhimento. Demanda Espontânea. Processo de Trabalho.