



## PÔSTER

### *Cuidado individual, familiar e comunitário*

#### **Atendimento à demanda espontânea e agendada em Água Doce, Santa Catarina**

Silvia Monica Bortolini. Prefeitura Municipal de Água Doce, Santa Catarina (PMAD).

silvia.bortolini@hotmail.com

Denis Conci Braga. Prefeitura Municipal de Água Doce, Santa Catarina (PMAD). dcbraga@dr.com

Rodnei Bertazzi Sampietro. Prefeitura Municipal de Água Doce, Santa Catarina (PMAD).

rodsamp@hotmail.com

Cristiano Abel Panazolo. Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

cristiano\_panazolo@hotmail.com

Lucas Vinicius Bortoli Debarba. Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

lucasvbd@hotmail.com

**Introdução:** O acolhimento dos usuários no Sistema Único de Saúde (SUS) tem sido tema recente de publicações que visam melhorar a acessibilidade e, sobretudo, a qualidade do atendimento. Diversas experiências foram descritas, variando de acordo com as características da população bem como a estruturação dos serviços prestados.

**Objetivos:** Descrever as características do acolhimento e a dinâmica do atendimento médico à demanda espontânea e agendada aos usuários do SUS no município de Água Doce, situado no meio oeste de Santa Catarina.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** Trata-se de estudo prospectivo, observacional, realizado a partir da agenda médica das duas Estratégias Saúde da Família (ESF) Irmã Thereza Uber e Alzira Itália Ferretti, as quais estão situadas no mesmo espaço físico. O período compreendido para coleta dos dados foi de julho a novembro de 2012. Foram incluídos no estudo todos os pacientes atendidos no período. Ainda, para a taxa de não comparecimento, foram contabilizados aqueles que agendaram previamente consulta e não compareceram na data pré-estabelecida.

**Resultados:** As áreas de abrangência das ESFs são 4095 e 3980 habitantes. A cada turno são atendidos 15 pacientes em caráter eletivo. Destes, dez são atendidos por ordem de chegada e cinco agendados previamente. Este agendamento é feito pessoalmente ou por telefone, pelo próprio paciente ou familiar. Estes atendimentos são realizados na metade do turno (10h ou 16h). Assim, os atendimentos de urgência e emergência que chegam a unidade podem ser melhor manejados. Além disso, aumenta-se o tempo que pode ser destinado a atividades promoção ou prevenção. Foram atendidos 3483 pacientes. Dentre os agendados ( $n = 1080$ ), o absenteísmo foi de apenas 8,33% para uma estratégia e 9,07% para outra.

**Conclusão ou Hipóteses:** Ainda que haja necessidade readequações, consideramos a adoção do agendamento prévio positiva, que resultou na melhor qualidade dos serviços prestados. Numa próxima fase, a idéia de aumentar o número de agendamentos nos parece ser uma alternativa que pode reduzir as filas de espera que se formam todos os dias, em busca de atendimento médico.

**Palavras-chave:** Acolhimento. Saúde Pública. Demanda Espontânea.