PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE — SUS — UNICAMP UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS — FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA — COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

Aplicação das Práticas de Acolhimento na Saúde Bucal da Atenção Básica para Ordenamento dos Fluxos e a Melhoria da Qualidade de Atendimento ao Usuário

Alexandre Palma Gonçalves
alexandrepalmag@yahoo.com.br
Orientadora: Maria Antonieta Salomão

Introdução

O acolhimento tem se mostrado com uma ferramenta de grande importância para o atendimento da população no âmbito dos unidades básicas de saúde, proporcionando uma maior inclusão tanto dos usuários como dos profissionais.
A citada ferramenta estrutura-se no estabelecimento de relações inovadoras entre os usuários, os profissionais e os serviços com base na humanização [1,2] .

Objetivos

O presente trabalho tem por objetivo descrever algumas situações vivenciadas pela equipe de Saúde Bucal do Centro de Saúde Faria Lima, e que dificultavam um melhor desempenho no atendimento aos usuários. Objetiva, ainda, apresentar propostas de intervenção com o intuito de solucionar tais problemas.

Problemática e Propostas de Solução

Problemas: excesso de demanda por atendimento de urgência; não utilização das práticas preconizadas pelo acolhimento para acesso ao tratamento odontológico programático e baixa aderência ao tratamento programático.

Proposta de intervenção: acolhimento individual nas queixas agudas, com orientação aos pacientes quanto à utilização consciente do serviço de urgência odontológica; mudança da forma de acesso ao tratamento programático mediante a utilização das práticas preconizadas pelo acolhimento coletivo agendado em atenção básica em detrimento das práticas antigas que eram praticadas pelo serviço há muitos anos.

Resultados.

Cerca de 6 meses após a implantação da proposta de intervenção relativa à excessiva demanda por urgência, ocorreu um redução gradativa da demanda por atendimentos de urgência. Com isso, houve uma melhora nas condições de atendimento por parte dos profissionais que não sofriam mais aquela pressão de atender de forma muito rápida aquele grande número pacientes.Os pacientes passaram a ter ciência da importância do tratamento programático e passaram a usar os serviços de urgência de forma mais racional. Com relação à proposta de intervenção para mudanças nas práticas realizadas pelos profissionais quanto ao acesso ao tratamento programático, a realização de acolhimento em grupos, proporcionou uma melhora no relacionamento entre a equipe de saúde bucal e os usuários, uma vez que os mesmos passaram a procurar os serviços de forma mais consciente e, não gerando,assim, uma utilização demasiada do serviço de urgência. Um fator de extrema relevância que deve ser descrito é o fato de que houve um significativo declínio no número de faltas às consultas agendadas.

Conclusões

A implementação de novas práticas e fluxos articulados com toda a equipe, a partir da demanda do usuário, proporcionou
Uma relação mais humanizada entre profissionais e usuários, individualização das demandas dos usuários, melhoria da resolutividade das queixas, além da organização dos fluxos do serviço de urgência odontológica e de acesso ao tratamento programático.

1- SANTOS, A.M. dos; ASSIS, M.M.A. Ciência & Saúde Coletiva, ano 11, n.1, p.53-61, 2006

2- SOUZA, E.C.F. de et al. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 24 Sup.1, p.100-110, 2008