



Trabalho 1185

FLUXOS DE ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA E SUAS INTERFACES COM A ENFERMAGEM.

¹Pricila Oliveira de Araújo
Simone Santana da Silva
Marluce Maria Araújo Assis

Introdução: A Enfermagem tem como finalidade de trabalho o cuidado seja ele individual ou coletivo, o que faz com que esta profissão transversalize o processo de trabalho em saúde como um todo, desde os aspectos gerenciais e administrativos, até assistenciais e epidemiológicos. Por isso, dispõe de embasamento científico e prático para dialogar com todos os profissionais que compõem a equipe da Estratégia Saúde da Família (ESF). Esta tem por objetivo a promoção da saúde da população, portanto, compreender como ocorre o fluxo de atendimento das unidades de saúde é de fundamental importância para o entendimento do acesso das pessoas aos serviços de saúde. **Objetivo:** Caracterizar os fluxos de atendimento na recepção das Unidades de Saúde da Família (USF) e suas interfaces da Enfermagem. **Metodologia:** trata-se de estudo de natureza qualitativa, desenvolvido em USF dos municípios de Feira de Santana (FSA) e Santo Antônio de Jesus (SAJ), na Bahia. A técnica utilizada foi observação sistemática, através de um roteiro semiestruturado, constituído por duas partes: acesso aos serviços de saúde e o fluxo de atendimento; acesso do usuário às práticas da equipe de enfermagem. A coleta de dados se deu nos meses de setembro a dezembro de 2012. O trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual de Feira de Santana, respeitando os princípios éticos relacionados à pesquisa com seres humanos. Para análise dos dados utilizamos a técnica de análise de conteúdo¹. As observações foram registradas em diário de campo, digitadas e lidas exaustivamente, utilizando como técnica de análise o Fluxograma Analisador de Merhy² para uma representação gráfica do processo de trabalho em unidades de saúde. **Resultados e discussão:** os resultados revelam que em SAJ todas as unidades pesquisadas funcionavam em casas adaptadas, o que faz com que a porta de entrada das USF, já na sala de espera, não favoreça a permanência das pessoas devido ao pouco conforto oferecido como bancos de cimento, espaços pequenos e pouco arejados e sanitários com defeitos. Já em FSA, das sete unidades estudadas quatro funcionam em espaços construídos especialmente para o funcionamento das USF e, portanto, são amplas e arejadas, o que contribui para a espera por atendimento de forma menos cansativa. Há murais e cartazes informativos sobre o cronograma da unidade, convite para atividades, números de telefone da ouvidoria municipal e estadual, bem como caixas de sugestões nem sempre em funcionamento, indicando baixa participação popular. O acolhimento pelos profissionais da recepção encontra-se bastante fragilizado em todas as unidades, fato observado pela inadequação das informações prestadas pelos profissionais, pelo tom vocal ríspido dos profissionais, muitas vezes, culpabilizando as pessoas pelo não cumprimento das normas e rotinas da unidade e também pela falta de interesse/motivação em resolver as demandas apresentadas pela população naquele momento. Ao chegar à recepção propriamente dita com o objetivo de marcar uma consulta ou exame, a pessoa necessita preencher os critérios de seleção que as USF de SAJ e FSA estipulam, sendo eles: estar na fila formada por ordem de chegada (maioria das unidades) e / ou fazerem parte da microárea determinada para marcar exames ou consultas em um dia previamente agendado (uma unidade observada). Além disso, é preciso portar a documentação exigida, pois, caso contrário, a pessoa sairá do serviço com sua demanda reprimida, ou seja, sem resolução. As guias de solicitações dos exames e consultas especializadas irão para a central de regulação municipal para serem agendadas e,

1 1 Enfermeira. Mestranda em Enfermagem Universidade Estadual de Feira de Santana. pricilaraujo@yahoo.com.br



Trabalho 1185

posteriormente, retornam às USF para serem entregues aos respectivos “donos”. Estes, por sua vez, deverão comparecer em dia e horário predeterminado, caso contrário, perde-se a vaga, sendo necessário percorrer novamente o fluxo. O trabalho da equipe de enfermagem tem se diversificado, percorrendo os espaços do cuidar /cuidado (indivíduo, família, grupo, comunidade), passando pelas ações educativas, administrativas, até participação do planejamento em saúde. Na recepção das unidades observadas a atuação desta equipe exerce forte poder de decisão sobre quem acessará, ou não, as práticas e serviços de saúde, já que na maioria das vezes quem recebe a população faz parte da equipe de enfermagem. A (o) enfermeira (o) atua na gerência e assistência e, portanto, tem potencial para reduzir o tempo de espera dos usuários que aguardam atendimento de enfermagem. Além disso, pode aproveitar este momento para realização de atividades de educação em saúde, estímulo ao controle social e, principalmente, ao acolhimento e à relação saudável entre equipe e usuários. O acolhimento envolve esforço profissional e empatia, na tentativa de transportar-se para o lugar do outro, que tem demandas e necessidades que precisam ser atendidas. Desta forma, a equipe de enfermagem é fundamental na definição do fluxo para que as pessoas prossigam no sistema, por meio de intervenções cotidianas para que ele aconteça com qualidade, seja através do gerenciamento logístico, seja por meio da realização de práticas assistenciais. **Considerações finais:** O fluxo de atendimento do usuário na recepção das USF de SAJ e FSA foi caracterizado como acolhimento fragilizado, longo de tempo de espera para atendimento, burocratizante e cristalizado, na medida em que não se tem visto intervenções criativas para solucionar os problemas apresentados pelas pessoas que utilizam os serviços. E a enfermagem se faz necessária para intervir na realidade observada, através do seu caráter contínuo, gerencial e educativo. Este trabalho mostra a representação dos desafios que os usuários enfrentam para vencer a etapa da recepção da unidade para o atendimento de sua demanda e pode sensibilizar a enfermagem para intervir na realidade apresentada com vistas a melhorias no acesso aos serviços de saúde. **Contribuições/implicações para enfermagem:** a caracterização do fluxo de atendimento das USF e suas interfaces com a Enfermagem é de grande relevância para se compreender como tem sido organizada a ESF, embasar as discussões sobre as suas potencialidades e limites, demarcar reflexões sobre sua prática no campo da saúde coletiva e implementar melhorias de acesso das pessoas à ESF.

Descritores: Saúde da Família; Fluxo de Trabalho; Enfermagem em Saúde Comunitária;

Eixo II - Interfaces da Enfermagem com práticas profissionais e populares de cuidado em saúde.

Referências

¹ Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 12ªed. São Paulo: HUCITEC; 2010.

² Merhy EE. Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde. In: Merhy EE, Onocko R. (org.). Agir em saúde um desafio para o público. 2ª ed. São Paulo: HUCITEC; 2006. p.113-167.