



## O acolhimento na UBS 5 do Arapoanga: uma proposta de melhoria

Tiago Leal Dutra de Andrade<sup>1</sup>, Caio Gracco Cavalcanti da Cunha Monte<sup>2</sup>, Mariana de Andrade dos Santos<sup>3</sup>, Aline de Oliveira Costa<sup>4</sup>

Classificação CIAP-2/Código Q:QS11 - Gestão de prática; QS33 - Coordenação do cuidado

### RESUMO

A Unidade Básica de Saúde 5, localizada no bairro do Arapoanga, em Planaltina-DF, é composta por 8 equipes que atendem uma população de aproximadamente 60 mil pessoas, composta em sua maior parte por uma população vulnerável. Devido à grande demanda do território, faz-se necessário um acolhimento estruturado, com escuta qualificada, classificação de risco e avaliação de vulnerabilidade, objetivando uma assistência resolutiva às demandas espontâneas e programadas - o que, no momento, não existe na UBS 5, ainda que a PNH esteja em vigor desde 2003. Objetivamos, com isso, reestruturar o acolhimento da UBS 5, a fim de otimizar o fluxo e qualidade dos atendimentos à população. Trata-se de um relato de experiência, vinculado ao internado de Saúde Coletiva do UniCEUB, que utilizou três fontes de informação para a realização do trabalho, nomeadamente: i) conversas estruturadas com a gerência da UBS; ii) realização de um questionário quali-quantitativo com usuários e profissionais; iii) observação empírica da realidade da unidade em uma imersão de 40 horas semanais entre os dias 21/09-02/10/2020. Percebeu-se que tanto profissionais quanto usuários possuíam um conceito difuso e impreciso de acolhimento. Observamos, também, a ausência de uma escuta qualificada, e que não há classificação de risco para as demandas espontâneas, o que sobrecarrega as equipes. Diante dessa problemática, foi proposto um novo fluxograma para o acolhimento, além de uma qualificação em escuta ativa para os profissionais. Esse treinamento em escuta seria coordenado em conjunto com a experiente instituição do Centro de Valorização da Vida (CVV). Por fim, também elaboramos uma reorganização física e das equipes para melhorar a ambiência da unidade conforme as recomendações da PNH. Concluímos que a falta de um acolhimento estruturado prejudicava a qualidade do atendimento. A

<sup>1</sup> Formado em filosofia pela UnB, aluno de medicina do UniCEUB; tiagoleal32@gmail.com.

<sup>2</sup> Acadêmico de medicina do UniCEUB; gracco1@gmail.com.

<sup>3</sup> Acadêmica de medicina do UniCEUB; marianandrade096@gmail.com.

<sup>4</sup> Enfermeira, Doutora em Saúde Coletiva (UniCEUB); lineocosta@gmail.com.

partir da reorganização proposta, veremos uma melhoria do funcionamento da unidade em todos os seus níveis.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acolhimento. Unidade Básica de Saúde. Atenção Primária à Saúde.