BANNER - EIXO 5 - EDUCAÇÃO NA SAÚDE

ACOLHIMENTO COM ESCUTA QUALIFICADA COMO TECNOLOGIA FACILITADORA DO ACESSO AO CUIDADO E MELHORIA NA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Gilberto De Holanda Lopes Filho (gilbertohlopes@gmail.com)

Gilvania De Cassia Mota Da Cruz (Gilvania1919@hotmail.com)

Aléxia Mourão Alves Carvalhal (alexia_mourao@hotmail.com)

Fernando José De Carvalho Pereira Silva (fmx2017@outlook.com)

Rayssa Nathalia De Lima Costa (rayssa7nathalia7@gmail.com)

Iasmim Crystina Silva Pereira (iasmin_crystina@hotmail.com)

CONTEXTUALIZAÇÃO: A quantidade e complexidade das demandas de saúde da população exigem adequação das equipes da Atenção Primária à Saúde (APS). Assim, o acolhimento com escuta qualificada configura uma tecnologia estratégica para reorganização dos processos de trabalho para garantir resolutividade, equidade e acesso. METODOLOGIA: Relato de experiência descritivo-reflexivo, realizado pela equipe 167 integrando a atuação de internos de medicina da Universidade Ceuma como agentes qualificados para acolhimento da demanda espontânea e programada. Não foi necessária submissão ao comitê de ética por tratar-se de relato a partir de experiências, sem a identificação dos usuários. PERÍODO DE REALIZAÇÃO: Setembro a Outubro de 2023 na UBS Vereador Batista Matos (São Luís – MA). OBJETIVO GERAL: Avaliar o impacto da implementação do acolhimento com escuta qualificada no acesso, tempo de consulta, resolutividade e satisfação dos

usuários na APS. RESULTADOS: Antes do atendimento médico, os 4 alunos revezavam-se para realizar a escuta inicial dos pacientes, em um lugar reservado, para identificar duas demandas correlacionando com condições prévias de saúde obtidas no prontuário eletrônico. Os casos mais complexos, urgentes e os de fácil resolução eram priorizados. Em seguida, durante a consulta médica, as demandas identificadas eram discutidas e as condutas realizadas. Dessa forma, observou-se diminuição da espera, do tempo de consulta e maior satisfação dos usuários, assim como maior resolutividade de queixas simples e complexas. APRENDIZADOS E ANÁLISE CRÍTICA: Compreendeu-se a importância do Acolhimento com escuta qualificada como uma ferramenta de otimização do acesso e resolutividade na APS e, para os discentes, da ampliação prática dos conhecimentos adquiridos nesta experiência.

Palavras-chave: atenção primária à saúde; processos de trabalho; acolhimento; gestão em saúde; preceptoria.