

## SUPERLOTAÇÃO NA APS: ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE UM FLUXOGRAMA

STOCCO, Carolina Basi 1;

RODRIGUES, Jaqueline 2;

SALVI, Elenir Saete Frozza 3;

TOFOLO, Thaise Carina Xavier 4.

## RESUMO

A atenção primária à saúde é a porta de entrada preferencial da população, responsável pela resolutividade dos seus problemas, acarretando na superlotação do serviço, sendo necessário um acolhimento seguro e de qualidade. O Objetivo é elaborar um fluxograma de direcionamento do atendimento na APS. O Fluxograma foi elaborado por meio de pesquisa nos materiais do Ministério da Saúde e nos Protocolos de enfermagem, relacionados ao acolhimento à demanda espontânea. Após a construção, foi apresentado a gerente das unidades onde recebemos um feedback positivo, porém não houve tempo hábil para a apresentação e avaliação de maiores resultados. O uso da ferramenta implantada nas unidades, direciona à um atendimento universal e dá maior segurança aos colaboradores.

A atenção primária à saúde é a porta de entrada preferencial aos que procuram atendimento de saúde, tendo como objetivo principal a resolutividade dos problemas da população adscrita (CASSETTARI; MELLO, 2017). Atualmente, de acordo com Landsberg et al (2012) “devido a vários processos de mudanças de gestão, observa-se a superlotação desses serviços, trazendo prejuízos ao sistema”.

O acolhimento à demanda espontânea é uma estratégia que tem por finalidade realizar a escuta qualificada aos usuários do serviço, visando agilizar o atendimento, através da avaliação e ordenação do sistema, priorizando atendimentos de acordo com seu risco, ampliando o acesso de todos, porém não necessariamente através do atendimento médico imediato (SOUZA, 2015).

Esse cuidado à demanda espontânea deve ser baseado nos princípios do acolhimento e da escuta qualificada à população, aliado à gestão local reflexiva e às boas práticas de atenção, garantindo um atendimento humanizado, resolutivo e que propicie a criação de vínculo entre as equipes de atenção básica e as pessoas, legitimando este ponto como a porta de entrada prioritária e preferencial para as redes de atenção à saúde do SUS (BRASIL, 2012).

Desde o mês de agosto do ano de 2019 as Unidades Básicas de Saúde da cidade de Xanxerê, estão trabalhando em uma nova forma de atendimento. A nova Estratégia Qualifica Atenção Primária à Saúde (Qualifica APS). O objetivo do Qualifica APS é ampliar e fortalecer a atenção à saúde na APS como porta de entrada prioritária na rede de atenção à saúde a partir da reorganização do processo de trabalho das equipes, objetivando a melhoria do acesso e da qualidade da atenção para todos os usuários dos municípios (BRASIL, 2019).

No componente de Estágio Supervisionado II da 9ª fase do curso de enfermagem observamos, na prática, que nas Unidades de Saúde de um município do oeste catarinense, os atendimentos são realizados em livre demanda, não há mais agendamentos de consultas médicas, salvo puericultura e pré-natal, ou seja, todo paciente que chega a unidade com alguma queixa deve ser acolhido e ofertado a resolutividade de sua queixa no menor tempo possível. Esse acolhimento de porta de entrada é realizado pelas Agentes Comunitárias de Saúde (ACS), que foram designadas ao cumprimento da tarefa dentro da equipe de saúde da unidade.

Ao profissional médico não é padronizado um número de consultas específicas por dia, atende à demanda que conseguir dentro do seu expediente. Esses atendimentos passaram a ser por prioridade e não mais por ordem de chegada, ou seja, os pacientes que após passarem pela triagem e apresentarem alteração de sinais vitais, náuseas, vômito ou diarreia serão

## RELATO DE CASO

atendidos com prioridade, em seguida serão atendidos os pacientes com menor prioridade de acordo com a ordem de chegada.

Além disso, o profissional Enfermeiro tem formação para área clínica e por meio de consultas de enfermagem com foco na escuta da queixa do paciente, e exame físico, objetiva solucionar os problemas, promover um atendimento diferenciado aos usuários que procuram a rede. A Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis disponibilizou aos municípios do Estado, por meio do COREN/SC, vários protocolos que podem ser adotados de forma integral ou parcialmente por volumes, mediante pactuação, dentre eles são os protocolos de hipertensão, diabetes, IST, saúde da mulher e acolhimento à demanda espontânea (BRASIL, 2019).

A realidade de um grande número de pacientes procurar por atendimentos nas unidades e por muitos se negarem a relatar suas queixas e/ou necessidades para as ACS, ou, talvez, a falta de conhecimento, desse profissional, em saber classificar a queixa e encaminhar adequadamente para cada profissional (médico ou enfermeiro), compromete o fluxo, ocasionando aglomerações de pessoas na sala de espera, superlotação da unidade, direcionamento de paciente para profissional errado, como por exemplo, encaminhar uma queixa resolutive pela enfermeira para atendimento médico desnecessariamente e vice versa.

Nessa dinâmica, observamos a necessidade de elaborar uma estratégia para que auxilie as ACS nesse acolhimento e direcionamento de atendimento dos pacientes de uma forma responsável e segura. Elaboramos um fluxograma de direcionamento do atendimento do paciente, com as queixas dos pacientes que o enfermeiro pode atender. O fluxograma foi baseado nos Cadernos de Atenção Básica-Acolhimento a demanda espontânea e nos Protocolos de Enfermagem Coren/SC (BRASIL, 2019).

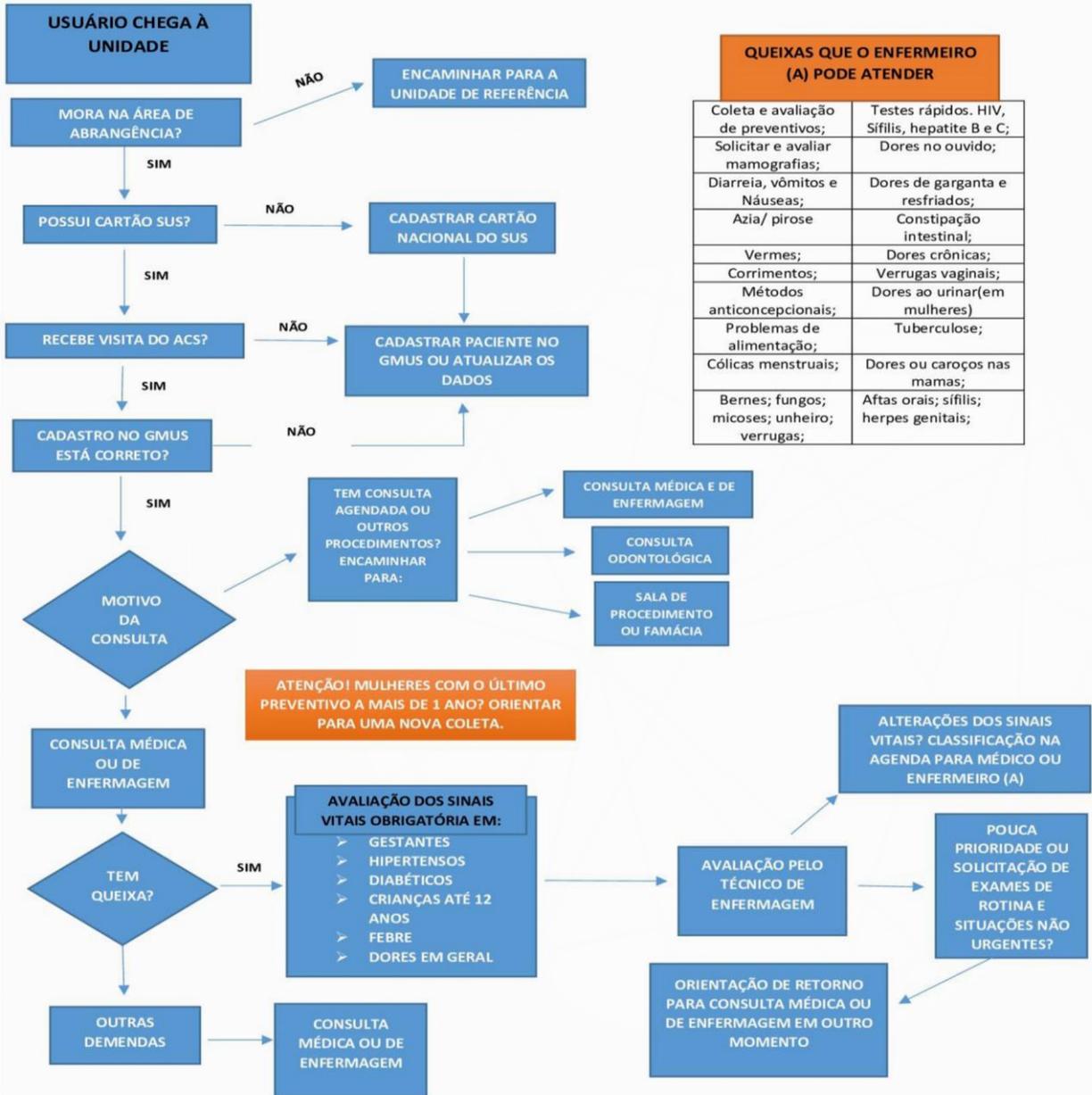
O fluxograma foi adaptado a partir do existente no Caderno de Atenção Básica, que busca representar um padrão de fluxo dos usuários nas UBS, descritos nas seguintes etapas:

1. Que usuários com atividades agendadas (consultas, grupos, por exemplo) ou da rotina da unidade (vacina) devem ser recebidos e devidamente direcionados, evitando esperas desnecessárias com potencial de confusão na recepção.
2. Que os trabalhadores encarregados de escutar demandas que surgem espontaneamente (sem agendamento prévio) devem ter: capacidade de analisar a demanda (identificando riscos e analisando vulnerabilidade), clareza das ofertas de cuidado existentes na UBS, possibilidade de diálogo com outros colegas, algum grau de resolutividade e respaldo para acionar as ofertas de cuidado em tempos e modos que considerem a necessidade dos usuários.
3. Que a equipe de atenção básica atue em constante contato com a população e o território adscrito, não ficando restritas à estrutura física da UBS. Algumas necessidades de saúde se manifestam na relação com o coletivo, nas visitas domiciliares, na dinâmica do território. Essas necessidades, acolhidas no território, podem ser bastante suscetíveis a ações, com destaque para as intersetoriais. Por exemplo, uma mãe negligente com filhos menores de idade, que a população solicita a intervenção da equipe por acreditar que eles estão em risco.

A construção desse fluxograma, respeitando a bibliografia existente, e adaptando a Unidade básica de saúde em questão permitiu o direcionamento do fluxo dos atendimentos, e possibilitou ao Agente Comunitário de saúde o entendimento das patologias. Com isso, o ACS tem maior condição para realizar a triagem, já que ele é a primeira pessoa a receber o usuário, direcionando de forma concreta e objetiva o paciente que busca atendimento permitindo assim que todos os ACS contribuam diretamente na resolutividade da queixa referida.

Fluxograma elaborado

**FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTOS**



**QUEIXAS QUE O ENFERMEIRO (A) PODE ATENDER**

Coleta e avaliação de preventivos;	Testes rápidos. HIV, Sífilis, hepatite B e C;
Solicitar e avaliar mamografias;	Dores no ouvido;
Diarreia, vômitos e Náuseas;	Dores de garganta e resfriados;
Azia/ pirose	Constipação intestinal;
Vermes;	Dores crônicas;
Corrimentos;	Verrugas vaginais;
Métodos anticoncepcionais;	Dores ao urinar(em mulheres)
Problemas de alimentação;	Tuberculose;
Cólicas menstruais;	Dores ou caroços nas mamas;
Bernes; fungos; micoses; unheiro; verrugas;	Aftas orais; sífilis; herpes genitais;

Acadêmicas de graduação do curso de enfermagem Unoesc-Xanxerê/SC  
Carolina Basi Stocco e Jaqueline Rodrigues

Fonte: Carolina Basi Stocco. Jaqueline Rodrigues.

O fluxograma foi revisado e aprovado pela enfermeira gerente das duas unidades, Thaise Xavier, que deferiu para que fosse apresentado a todos os colaboradores da unidade

na reunião de equipe. Nesse sentido, a intervenção teve êxito, pois por meio dela o profissional do acolhimento (ACS) foi capacitado e obteve conhecimentos mais específicos para dar resolutividade a demanda buscada diariamente pelos usuários.

#### REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Caderno de Atenção Básica: Acolhimento à demanda espontânea**. 2013. Disponível em: <<https://saude.to.gov.br/atencao-primaria--/cadernos-da-atencao-basica/>>. Acesso em: 24 mar. 2020.
- CASSETTARI, Sonia da Silva Reis; SCHAEFER, MELLO, Ana Lúcia Schaefer Ferreira de. Demanda e tipo de atendimento realizado em Unidades de Pronto Atendimento do município de Florianópolis, Brasil. **Texto e Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 26, n. 1, mar. 2017.
- CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM. Protocolo de enfermagem: **Atenção à demanda espontânea de cuidados no adulto**. V. 4. 2017. Disponível em: <<http://www.corensc.gov.br/protocolos-de-enfermagem-2/>>. Acesso em: 24 mar. 2020.
- LANSBERG, Gustavo de Araújo Porto. Análise de demanda em medicina de família no Brasil utilizando a Classificação Internacional de Atenção Primária. **Ciência e Saúde Coletiva**, Belo Horizonte, v. 17, n. 11, abr./jul. 2012. Disponível em: <<https://scielosp.org/article/csc/2012.v17n11/3025-3036/>>. Acesso em: 24 mar. 2020.
- Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072017000100308&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072017000100308&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 24 mar. 2020.
- SOUZA, Rodrigo Pizzini de. **Atenção Básica: Acolhimento da demanda espontânea mudanças na abordagem aos usuários**. 2015. 30 p. Monografia (Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família) – Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2015.

Sobre as autoras

1. Acadêmica de Enfermagem. Unoesc Xanxerê
2. Acadêmica de Enfermagem. Unoesc Xanxerê
3. Coordenadora e Profa. Me. Curso de Enfermagem. Unoesc Xanxerê
4. Enfermeira coordenadora de Equipe. UBSs do oeste catarinense.