

EDUCAÇÃO CONTINUADA SOBRE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Academica: Stefani Antunes

Discente Curso de Enfermagem - Unoesc/Xanxerê

Orientadora: Natana Lais Barreta

Docente do Curso de Enfermagem - - Unoesc/Xanxerê

RESUMO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS) e tem sido constantemente aprimorada, com foco no acolhimento e na classificação de risco, essenciais para decisões e atendimentos na Atenção Básica. Este estudo qualitativo, complementado por pesquisa bibliográfica, explora um projeto de educação continuada em Unidades Básicas de Saúde (UBS), destacando desafios e resultados. Os resultados mostram que a educação continuada é crucial para melhorar o trabalho em equipe e a qualidade da assistência, promovendo um atendimento mais eficiente, humanizado e centrado nas necessidades da população.

Palavras-chave: Acolhimento. Unidade Básica de Saúde. Classificação de Risco

INTRODUÇÃO

A educação continuada é essencial para capacitar os profissionais de saúde e melhorar os serviços na atenção primária, especialmente nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). Práticas como acolhimento e classificação

de risco são fundamentais para garantir um atendimento qualificado e humanizado, priorizando casos mais graves e otimizando o fluxo de pacientes. A falta de capacitação contínua e a ausência de padronização nos protocolos de triagem podem levar a atrasos, manejo inadequado de casos urgentes e sobrecarga nos serviços de saúde. O relato aborda a implementação de uma atividade de educação continuada, visando qualificar esses processos e melhorar a eficiência no atendimento. A hipótese é que a capacitação contínua pode reduzir os tempos de espera, melhorar a segurança do paciente e otimizar os cuidados prestados. O objetivo é compartilhar a experiência, discutir desafios e propor estratégias para aprimorar as ações de acolhimento e classificação de risco nas UBS.

DETALHAMENTO DA EXPERIÊNCIA

A Atenção Primária à Saúde é um modelo de cuidado que busca oferecer serviços de saúde acessíveis e de qualidade, com ênfase na prevenção, promoção da saúde e tratamento de doenças em estágios iniciais. Esse modelo é baseado em uma abordagem integral, que considera tanto as necessidades individuais quanto as coletivas da população. As Unidades Básicas de Saúde concretizam essa proposta, funcionando como a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS). Nelas, equipes multiprofissionais atendem a comunidade através de consultas, vacinações, exames e ações de promoção à saúde. As UBS desempenham um papel crucial na coordenação do cuidado, garantindo acesso contínuo e humanizado aos serviços de saúde, promovendo, assim, uma saúde mais equitativa (Nascimento, 2017).

Durante o Estágio Supervisionado I, realizado no 9º período do curso de graduação em Enfermagem da Universidade do Oeste de Santa Catarina, na APS, foram identificadas dificuldades significativas entre os profissionais de saúde em uma das unidades do município. As principais questões observadas estavam relacionadas ao acolhimento, à classificação de risco e à continuidade do cuidado. Muitos profissionais não compreendiam adequadamente o sistema de cores utilizado na classificação de risco (Protocolo de Manchester), o que dificultava a aplicação correta desses

critérios e comprometia o atendimento diário aos pacientes. Além disso, a falta de um ambiente adequado de privacidade impedia que os usuários se sentissem à vontade para expor suas queixas de forma eficaz.

O acolhimento é uma diretriz fundamental da Política Nacional de Humanização (PNH), que reconhece as necessidades de saúde de cada indivíduo como legítimas e singulares. Essa prática, construída coletivamente e baseada na análise dos processos de trabalho, visa estabelecer relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes de saúde, os trabalhadores e os usuários, além de suas redes socio afetivas (Alves; Leite, 2017).

A classificação de risco, realizada por enfermeiros, segue critérios previamente definidos em colaboração com médicos e outros profissionais da Atenção Básica. Seu objetivo não é apenas determinar quem receberá atendimento, mas organizar a ordem desse atendimento. Todos os usuários são atendidos, mas a classificação permite considerar o grau de sofrimento físico e psíquico, promovendo uma resposta ágil às necessidades identificadas (BVS, 2008).

A integração das redes de atenção à saúde é fundamental para essa continuidade. Pois, a atenção primária atua como a porta de entrada para o sistema de saúde, conectando os pacientes aos níveis secundário e terciário de atenção, quando necessário. Essa articulação é vital para garantir que os usuários recebam cuidado especializado em tempo hábil, mantendo o acompanhamento das condições crônicas ou complexas (Lanzoni et al., 2023). Além disso, a continuidade do cuidado promove uma abordagem holística, considerando não apenas as condições clínicas, mas também fatores sociais e emocionais que impactam a saúde do paciente. Profissionais de saúde precisam trabalhar em conjunto, compartilhando informações e estabelecendo planos de cuidado que levem em conta a trajetória de cada usuário e os recursos disponíveis em sua rede de apoio (Schimith et al., 2011).

Essa colaboração interprofissional é fundamental para a efetividade do tratamento e a promoção da saúde, reduzindo a fragmentação dos serviços e melhorando os resultados em saúde (Almeida et al., 2018). Portanto, a

continuidade do cuidado na atenção primária não é apenas uma prática, mas uma estratégia essencial para a construção de um sistema de saúde mais coeso, eficiente e centrado nas necessidades dos usuários.

TRAJETÓRIA DA INTERVENÇÃO EDUCATIVA EM ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA UBS

Etapa 1: Realização do diagnóstico administrativo situacional, observação da realidade e definição da situação-problema:

Em resposta às necessidades identificadas na UBS, enfermeiras e supervisoras propuseram uma capacitação focada no acolhimento e na classificação de risco, com o objetivo de melhorar a execução dessas práticas. A capacitação incluiu a apresentação de um fluxograma detalhado para orientar os profissionais e facilitar a implementação dos processos de forma organizada. A capacitação contínua é fundamental para aprimorar a qualidade do atendimento, como destacam Campos et al. (2020). Durante a palestra, foram discutidos tópicos como o Protocolo de Manchester, as funções dos enfermeiros e médicos, e os critérios para encaminhamentos, visando evitar a superlotação nas emergências. A capacitação também abordou como otimizar o fluxo de pacientes e fortalecer o acolhimento, criando um ambiente seguro e confiável. Para a elaboração do conteúdo, foram pesquisados dados do Ministério da Saúde e artigos da Scientific Electronic Library On-line (SciELO), resultando em uma apresentação em PowerPoint e fluxograma distribuídos aos profissionais.

Segunda etapa: Exposição para a equipe sobre melhorias no acolhimento e protocolos de classificação de risco:

Os slides da apresentação foram revisados pelas enfermeiras coordenadoras e, após aprovação, a palestra foi agendada para 19/06/2024, aproveitando o dia das reuniões da UBS, o que garantiu a participação de todos os profissionais sem prejudicar o atendimento. As reuniões de equipe na UBS são essenciais para promover a comunicação e integração, alinhando metas e estratégias de atendimento, além de facilitar a troca de informações e a identificação de soluções colaborativas. A palestra, com duração de 2 horas, incluiu uma apresentação em PowerPoint, discussão de casos práticos

e apresentação de um fluxograma de atendimentos. A participação ativa de diversos profissionais, como Agentes Comunitários de Saúde, técnicos em enfermagem, enfermeiras, equipes de saúde bucal e médica, contribuiu para um aprendizado coletivo e aprofundamento do tema, enriquecendo a experiência de todos.

Terceira etapa: Acompanhamento e aplicação dos protocolos:

Na etapa final da atividade, as acadêmicas realizaram acompanhamento do processo de acolhimento nas unidades de saúde. A interação com as equipes de atendimento foi fundamental para a implementação dos protocolos de classificação de risco, permitindo uma adaptação eficaz às novas práticas.

As acadêmicas foram responsáveis por observar as dinâmicas de acolhimento, identificando áreas que necessitavam de ajustes e melhorias, proporcionando um espaço para discussão sobre as dificuldades enfrentadas e as estratégias de superação. Essa troca de experiências não só fortaleceu a adesão aos protocolos, mas também promoveu um ambiente colaborativo.

Observar e registrar as dinâmicas de acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) após uma atividade educativa é fundamental para garantir a eficácia das intervenções realizadas. Segundo Silva (2018), a avaliação contínua das práticas de acolhimento permite identificar lacunas na implementação de protocolos e entender como os conhecimentos adquiridos estão sendo aplicados na prática. Essa abordagem reflexiva não só proporciona feedback valioso para a equipe, mas também fundamenta a melhoria contínua do atendimento, alinhando-se às diretrizes de qualidade em saúde. Ao documentar essas dinâmicas, os profissionais conseguem criar um histórico que auxilia

na tomada de decisões e na implementação de ajustes necessários, promovendo um cuidado mais humanizado e eficaz.

Além disso, as acadêmicas ofereceram capacitações práticas, demonstrando como utilizar os protocolos de forma eficaz durante o atendimento aos pacientes. Através de demandas que surgiram no dia-a-dia,

as profissionais puderam vivenciar na prática as diretrizes estabelecidas, facilitando a compreensão e a internalização dos novos procedimentos.

DISCUSSÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é essencial no sistema de saúde brasileiro, focando na prevenção, promoção da saúde e tratamento precoce. Durante o Estágio Supervisionado I na UBS, foram identificadas dificuldades significativas entre os profissionais, especialmente no acolhimento e na classificação de risco, com destaque para a falta de compreensão do Protocolo de Manchester. Isso impactava a qualidade do atendimento, indicando a necessidade de intervenções educativas.

O acolhimento, fundamental na Política Nacional de Humanização, deve ser baseado na construção coletiva de relações de confiança e na escuta empática, o que ainda precisava ser fortalecido na UBS. A classificação de risco, essencial para organizar o fluxo de atendimento, melhorou com a implementação de um fluxograma e capacitações, destacando a importância da formação contínua dos profissionais.

A continuidade do cuidado na APS, vital para o manejo eficaz das condições de saúde, também foi prejudicada pela falta de integração entre os profissionais, reforçando a necessidade de um trabalho colaborativo. A experiência demonstrou que reuniões regulares e trabalho interdisciplinar entre enfermeiros, médicos e outros profissionais são cruciais para melhorar a comunicação, fortalecer a equipe e, assim, promover melhores resultados para a saúde da comunidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência vivenciada durante o Estágio Supervisionado I na Unidade Básica de Saúde destacou a relevância da Atenção Primária à Saúde como um modelo fundamental para a promoção de cuidados de saúde acessíveis e de qualidade. Através da identificação de dificuldades nas práticas de acolhimento e classificação de risco, foi possível perceber a necessidade urgente de intervenções educativas que favoreçam a capacitação contínua dos profissionais. A implementação de um fluxograma e a realização de capacitações não apenas melhoraram a compreensão

sobre o Protocolo de Manchester, mas também fortaleceram a comunicação e a integração da equipe.

A ênfase no acolhimento, como uma diretriz da Política Nacional de Humanização, demonstrou ser essencial para estabelecer relações de confiança entre os profissionais de saúde e os usuários, impactando positivamente na adesão ao tratamento e na qualidade do atendimento. Além disso, a continuidade do cuidado, facilitada pela colaboração interprofissional, mostrou-se crucial para garantir uma abordagem holística e integral, que considera as necessidades únicas de cada paciente.

Portanto, os desafios identificados e as soluções propostas durante o estágio ressaltam a importância de um trabalho conjunto e contínuo na APS. A experiência enfatiza que, para promover um sistema de saúde mais eficaz e centrado nas necessidades da população, é imprescindível investir em educação, comunicação e colaboração entre os profissionais. Somente assim será possível construir uma APS que realmente atenda às demandas da comunidade e promova a equidade no acesso aos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. A. et al. A importância da continuidade do cuidado na atenção primária. *Revista de Saúde Pública*, v. 52, n. 1, 2018.

ALMEIDA, M. F.; SOUZA, R. L. Acolhimento e classificação de risco na atenção primária: desafios e estratégias. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 36, n. 4, p. 765-774, 2020.

ALVES, A. R.; LEITE, M. T. Acolhimento e humanização no SUS: um desafio a ser enfrentado. *Caderno de Saúde Pública*, v. 33, n. 3, 2017.

BVS. Classificação de risco na Atenção Básica: Protocolo de Manchester. 2008.

CAMPOS, C. et al. Capacitação de profissionais de saúde: um caminho para a melhoria do acolhimento. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 73, n. 1, 2020.

LANZONI, G. et al. Integração das redes de atenção à saúde: desafios e perspectivas. *Revista Brasil*

NASCIMENTO, L. M. A. A atenção primária à saúde e a promoção da saúde Revista Brasileira de Saúde Pública, v. 57, 2023

Imagens relacionadas
Acadêmicas e supervisoras de estágio.



Fonte: A autora (2024).

Acadêmicas responsáveis pela atividade.



Fonte: A autora (2024).

Equipe em socialização durante a atividade.



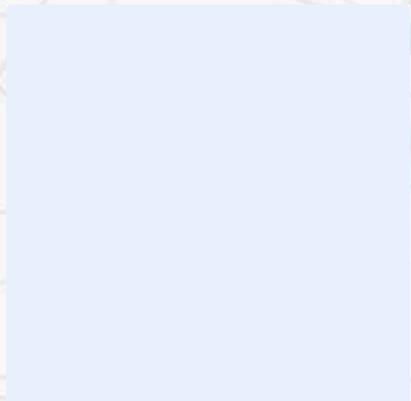
Fonte: A autora (2024).

Título da imagem



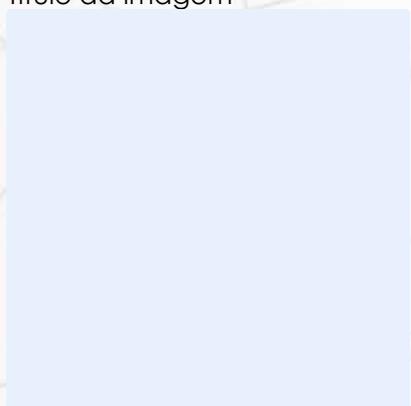
Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem