



## PÔSTER

*Político e Gestão*

### Proposta de um fluxograma de acolhimento para a UBSF I29

Klivia de Moura Santos. Secretaria Municipal de Saúde Manaus (SEMSA). kliviam@yahoo.com.br  
 Lilian Cesar Salgado Boaventura. Residência de Medicina de Família e Comunidade-Secretaria Municipal de Saúde Manaus (SEMSA/UEA). lili.csb@gmail.com

**Introdução:** A Atenção Primária à Saúde tem como desafios o acesso e a resolutividade. Com a implantação da ESF, esta se tornou a porta de entrada para o sistema de saúde. Porém, existem diversos obstáculos, o principal deles é a formação de filas, físicas ou virtuais. Desse modo, fez-se necessária uma redefinição do acolhimento, com a criação de um fluxograma, e da figura do Ouvidor da Unidade.

**Objetivos:** O objetivo principal é atender à área adscrita, seguindo os princípios do SUS, com competência técnica e humana. A presente proposta pretende melhorar o acesso, aprimorar a qualidade do atendimento, estreitar vínculos e solidificar a unidade como contato preferencial ao sistema de saúde.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** A dificuldade de acesso à saúde aflige usuários e profissionais. A equipe precisa ser funcional e resolutiva. Porém, a população ainda possui uma visão assistencialista do serviço de saúde. A introdução de ideias inovadoras na APS visa melhores resultados com os mesmos recursos, melhorar a qualidade e alcançar algum impacto nas condições de saúde da população da área adscrita, impacto este também percebido pelo usuário. Após reuniões com a equipe, foi criada a presente proposta, a ser implantada a partir de março de 2013. Após três meses de experiência, será realizada uma avaliação das práticas implantadas, com posterior correções ou aprimoramento.

**Resultados:** Solução para o problema das filas, aumento da resolutividade da equipe de saúde, desmedicalização do atendimento e estímulo ao fortalecimento do trabalho em equipe. Se a presente proposta apresentar os resultados esperados e responder positivamente as seguintes questões: O problema foi resolvido? Qual a viabilidade do projeto a longo prazo? Quais as reações dos atores envolvidos, profissionais e usuários, com as mudanças propostas? Qual o verdadeiro impacto das mudanças? Realmente melhorando a qualidade do acesso e do acolhimento, será inserida em caráter permanente.

**Conclusão ou Hipóteses:** Com a reorganização do atendimento e com o novo fluxograma, a UBSF L 29 buscará consolidar a Unidade de Saúde como principal porta de entrada na região, transformando-se em um serviço ao qual esta população recorra frequentemente, em quaisquer situações e não somente como uma ponte para outros serviços.

**Palavras-chave:** UBSF. Acesso. Acolhimento.