**TÍTULO: IMPLANTAÇÃO DO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO À DEMANDA ESPONTANEA NA ATENÇÃO BASICA PARA**

**MODALIDADE: PÔSTER**

EIXO: AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

CEDEPS - REGIONAL SUL

AUTORES: Marcela Coutinho da Conceição Bergmann e Lessileia Gomes de Souza

RESUMO: O Sistema Único de Saúde (SUS) é fruto de debates e lutas democráticas na sociedade civil e nos espaços institucionais do Estado brasileiro, sobretudo do movimento da reforma sanitária, foi afirmado na Constituição de 1988, alicerçado na premissa da saúde como um direito de todos e dever do Estado e em princípios e diretrizes como a universalidade, equidade, integralidade, descentralizaçãoo e controle social

Este trabalho apresenta ações desenvolvidas no território de Capela do Socorro e Parelheiros com objetivo de ampliar o acesso e garantir resolutividade e comunicação entre os serviços de saúde da rede com foco no acolhimento ao usuário, por meio de estudo da demanda local, de maneira que os planejamentos e ações desenvolvidas no território tenham embasamento em dados epidemiológicos , atendendo assim efetivamente as Diretrizes do Sistema único de Saúde com uniformização do processo de trabalho , aumentando a qualidade do serviço prestado, prevenindo possíveis erros e garantido cuidado com o máximo de segurança e confiabilidade ao usuário e profissionais.

Relato da experiência (no máximo de 400 palavras)

Por meio de um grupo de estudo formado pela Associação Saúde Da Família foi realizado avaliação dos casos atendidos em diferentes equipamentos de saúde, sendo esses Ambulatórios de Especialidade, Pronto Atendimento e Unidades Básicas de saúde, que resultou na identificação de diferentes organizações e conceitos sobre o acolhimento.

Considerando que protocolos são fortes ferramentas para enfrentamento dos problemas encontrados pelos profissionais, o grupo elaborou um caderno que norteia o atendimento para queixa apresentada pelo usuário, em forma de fluxograma, focado na intensificação do acolhimento com classificação do risco, garantindo assistência humanizada e segura, tanto ao paciente como para os profissionais.

O instrumento foi cuidadosamente confeccionado com revisão bibliográfica dos cadernos e protocolos de enfermagem do Ministério da Saúde.

A proposta foi apresentada para a rede em reuniões com os Responsáveis Técnicos e Gerentes, para implantação o grupo visitou as unidades mais complexas onde apresentavam para equipe multiprofissional o modelo sugerido, discutiam formas e adaptações necessárias para viabilizar a proposta de assistência.

Para avaliar, monitorar a ação e o manejo das equipes foi desenvolvido pela ASF uma ferramenta com recursos tecnológicos voltado a necessidade do gerenciamento, foram elencadas quatro unidade para modelos para monitoramento.

Nasceu então o aplicativo “FILLA”, uma ferramenta utilizada durante a classificação de risco, por meio dos registros é possível organizar os processos de trabalhos definindo padrões assistenciais, desenvolver praticas resolutivas, monitorar e mensurar resultados, além de garantir informações precisas ao usuário sobre tempo previsto de espera.

A ferramenta traça perfis epidemiológicos e característica dos usuários que nos permite planejar ações focadas na necessidade da população local, melhorando o acesso e a qualidade da assistência, além de trabalhar a comunicação organizacional, otimizar recursos humanos, aproximar e integrar a rede aos objetivos da instituição e necessidade do paciente.

O aplicativo permitiu identificar facilidades e dificuldades do processo de trabalho, como exemplo variação da resolutividade entre os profissionais, identificação da necessidade de treinamentos garantindo que todos tenham conhecimento necessários para boas praticas, com estruturação e comunicação efetiva entre a equipe e os equipamentos de saúde, além de auxiliar na sensibilização da população quanto a importância do vinculo com a unidade básica de saúde de sua referencia.

Na medida em que a unidade recebe dados da rede sobre os usuários de sua área de abrangência que procura outros equipamentos de saúde, por meio registro eletrônico compartilhado entre os serviços, para que se faça saber não somente de presença, mas sim histórico descritivo do motivo da busca, assistência ofertada e o destino do usuário, tem condição de avaliar a demanda e elaborar ações para garantir o seguimento.

A ASF demonstrou estar preparada para o novo, disponibilizando dados atualizados e claros aos responsáveis pela gestão e interlocução, permitindo reformulação da estrutura da atenção básica, que deve estar preparada para articular os níveis secundários e terciários por ser a principal porta de entrada, garantindo princípios designados pelo Sistema Único de Saúde com foco principal no paciente.

Resultados encontrados (no máximo de 300 palavras)

Desde a implantação do FILLA em novembro de 2016 foram registrados 71692 acolhimentos com classificação do risco pelos Enfermeiros da unidade piloto, 61% dessa população é representada pelo gênero feminino, 20% das classificações apresentaram queixa que caracteriza atendimento prioritário, 63% apresentaram queixas agudas porém que não oferecem risco ao paciente e 17% apresentaram questões administrativas ou falta de conhecimento de fluxos e acesso.

Outro dado importante foi a identificação de 2.389 usuários que não fazem acompanhamento regular e que buscam o pronto atendimento quando já estão em processo de adoecimento, resultado de uma cultura onde a UBS esta rotulada como um serviço limitado e de difícil acesso, sendo que 83% pertencem a áreas sem estratégia saúde da família distribuídos entre 8 unidades e 17% representam outras 27 unidades com estratégia em saúde da família, o resultado mostra uma importante necessidade de reavaliação dos serviços prestados em unidades tradicionais que caracterizam a urgência da avaliação dos serviços ofertado dentro do território.

O FILLA demonstrou ser uma importante ferramenta tecnológica no sentido de registro e analise de dados, com grande potencial para organizar o processo de trabalho realizado pela equipe multiprofissional, com destaque ao importante papel do Enfermeiro que esta na linha de frente, esses profissionais norteados por protocolos são fundamentais e responsáveis pelos atendimentos posteriores, definindo níveis de prioridade e risco. Para tecer esse estudo foram realizadas pesquisas na base de dados Scielo, Bireme, MedLine/PubMed e Google acadêmico.