

Atendimento a demanda espontânea: estudo quantitativo do serviço de acolhimento de uma unidade básica de saúde

Albino, LT*, Maciel RR, Campos MS, Fortes TT, Neves M, Moura FRR.
universidade Luterana do Brasil – Canoas/RS

Introdução

A estratégia da saúde da família tem como um dos principais desafios o desenvolvimento do processo de trabalho embasado em planejamento de ações. Sendo ações voltadas a demanda espontânea, programada, além de ações de promoção, prevenção, recuperação da saúde, reabilitação de doenças e agravos. Assim, pode-se definir que demanda Espontânea é o nome dado para qualquer atendimento não programado na Unidade de Saúde. Representa uma necessidade momentânea do usuário. Pode ser uma informação, um agendamento de consulta, uma urgência ou uma emergência. O acolhimento à demanda espontânea e o atendimento às urgências e emergências envolve ações que devem ser realizadas em todos os pontos de atenção à saúde, entre eles, os serviços de atenção básica

Objetivos: O objetivo desse estudo foi descrever a quantidade de atendimento da demanda espontânea do serviço de acolhimento realizado no período de março a maio de 2016, por dia da semana, total por mês, e total do período pesquisa de uma unidade básica de saúde da região metropolitana de Porto Alegre.

Resultados:

Foram contabilizados 1.030 tickets referentes à demanda espontânea de acolhimento no período de março a maio de 2016. Tendo como quantidades de atendimentos por mês: 294 (Março), 370 (Abril) e 366 (Maio), com média do período de 343,33, tendo médias de 13,36 atendimentos/dia (Março), 16,81 atendimentos/dia (Abril) e 16,63 atendimentos/ dia (Maio) – Tabela 1, Gráfico 1,2,3 e 4. Já a quantidade de atendimentos por dia da semana durante o período de março-maio: Segunda-feira (251), Terça-feira (170), Quarta-feira (228), Quinta-feira (80) e Sexta-feira (241)

A pesquisa possui alguns vieses a saber: Nem todas as demandas espontâneas de acolhimento são lançadas pelos tickets devido algumas vezes o sistema de informática responsável pela solicitação de consultada para acolhimento estar fora do ar.

Tabela 1. Quantidade de atendimentos à demanda espontânea do serviço de acolhimento

da Semana/Mês	Março	Abril	Maio	Total
Segunda-feira	86	92	73	251
Terça-feira	50	31	89	170
Quarta-feira	70	86	72	228
Quinta-feira	23	28	29	80
Sexta-feira	65	133	103	241
Total	294	370	366	1030
Média de atendimentos/dia e mês	13,36	16,81	16,63	343,33

Gráfico 1. Quantidade de atendimentos por dia da semana em Março/2016

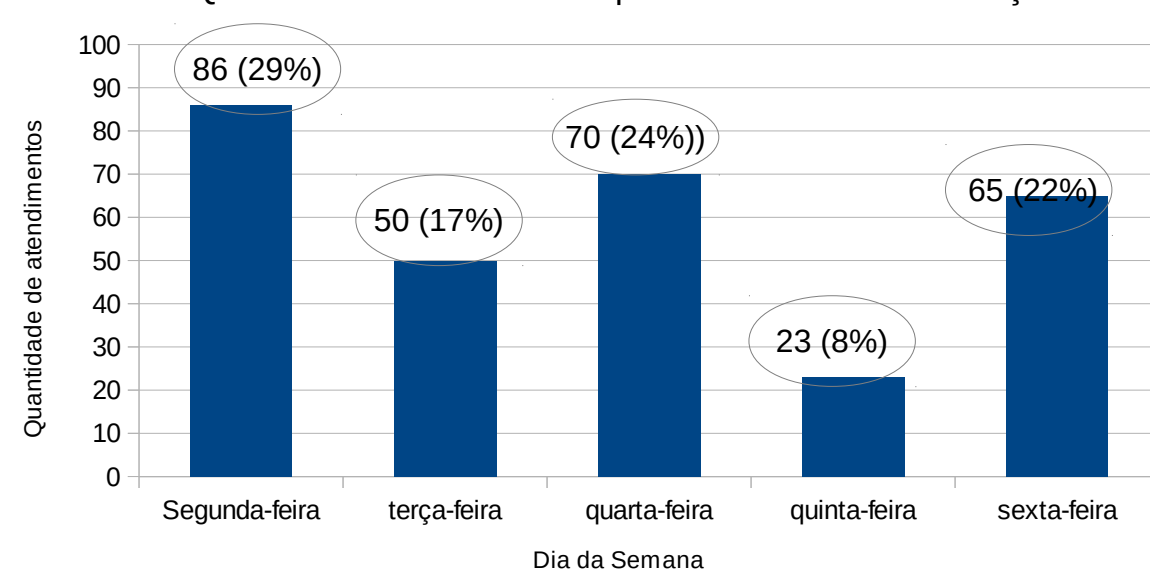


Gráfico 2. Quantidade de atendimentos por dia da semana Abril/2016

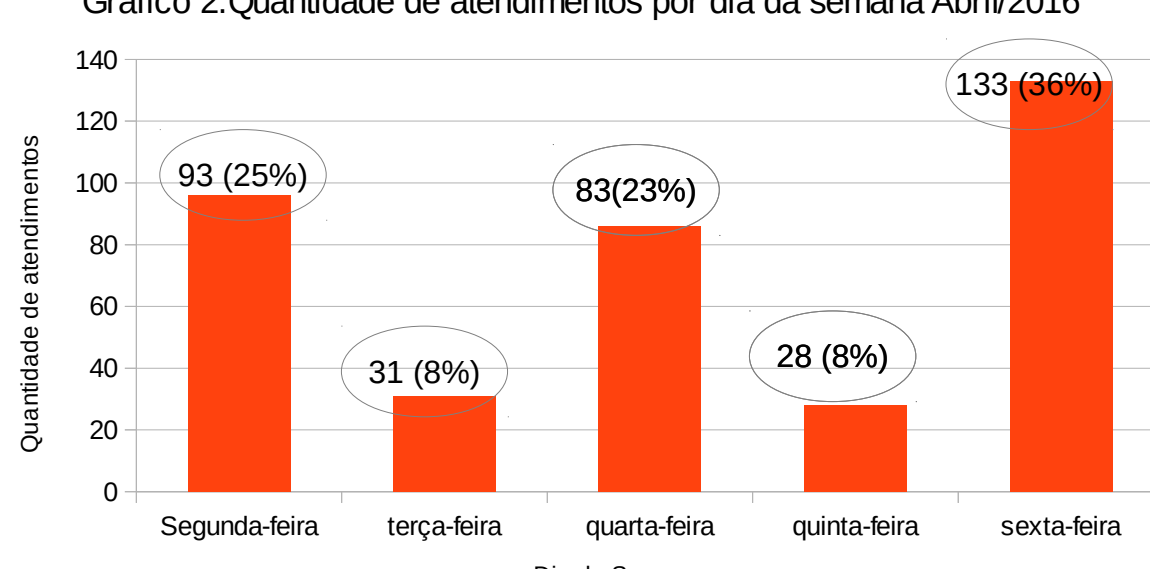


Gráfico 3. Quantidade de atendimentos por dia da semana em Maio/2016

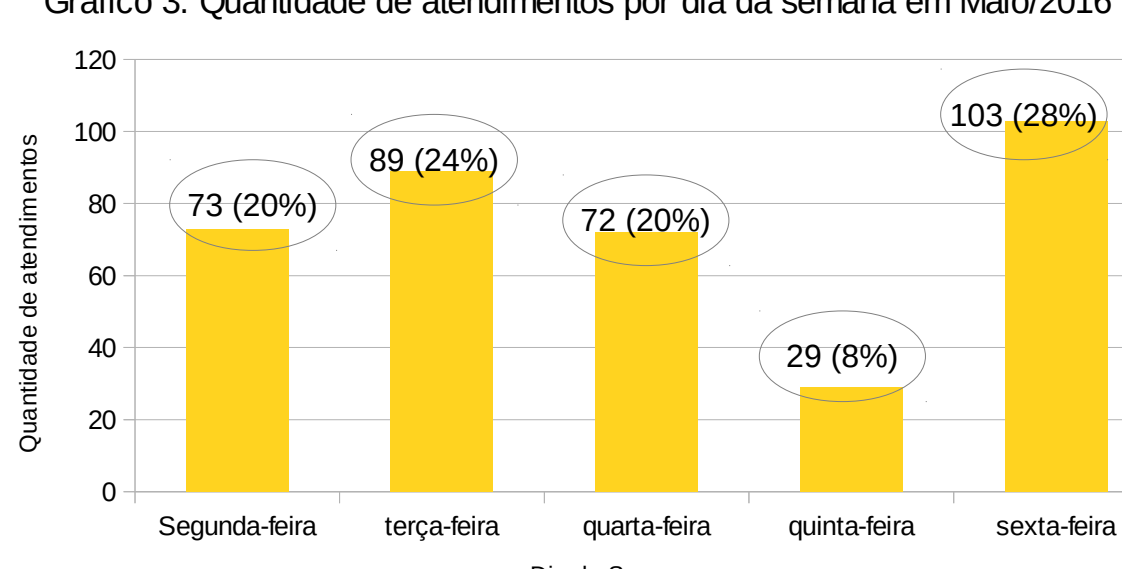
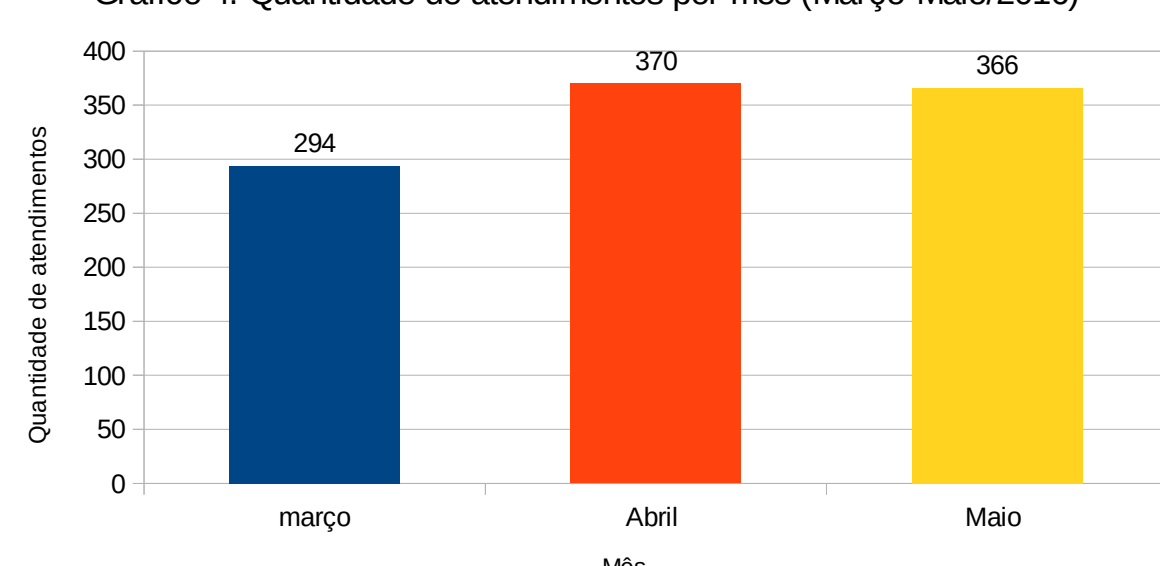


Gráfico 4. Quantidade de atendimentos por mês (Março-Maio/2016)



Conclusão:

Conclui-se que o serviço de acolhimento da demanda espontânea da unidade básica de saúde tem sido um meio muito importante de acesso ao serviço pelos usuários, tendo a segunda-feira como o dia mais procurado pelos usuários, seguido logo após, pela sexta-feira.

Referências Bibliográficas

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento à demanda espontânea. v. 1. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.(Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica, n. 28, Volume I) Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/miolo_CAP_28.pdf

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento à demanda espontânea: queixas mais comuns na atenção básica.

Brasília: Ministério da Saúde, 2012. (Cadernos de Atenção Básica, n. 28, volume 2). Introdução. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/cadernos_ab/caderno_28.pdf

Paulino JA. DEMANDA ESPONTÂNEA X DEMANDA PROGRAMADA: LIDANDO NO ACOLHIMENTO COM UMA PROCURA MAIOR QUE A OFERTA. Trabalho de Conclusão de Curso. UFMG. 19/04/2014.

Lima IR, Franco CM, Padilha RC. Estudo do perfil da demanda espontânea na clínica da família. IV Congresso Sul-Brasileiro de Medicina de Família e Comunidade. 3-5 de abril de 2014.