

## PERFIL DE USUÁRIOS DO SETOR DE ACOLHIMENTO DE UMA UBS/ESF: PROJETO PILOTO

Maciel RR\*, Albino LT, Torre AV, Camargo M, Neves M, Moura FRR.  
UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL – PPG RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL  
– SAÚDE COMUNITÁRIA CANOAS/RS

### INTRODUÇÃO

Segundo a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) as Unidades Básicas de Saúde (UBS) devem organizar os diferentes tipos de demandas seja de ordem estrutural, material, de recursos humanos e de usuários. Com relação a demanda de usuários que procuram a unidade de saúde pode ser categorizada, basicamente, de duas formas, ou seja, demanda espontânea e programada.

### OBJETIVOS

Descrever o perfil dos usuários do setor de acolhimento; os principais tipos de demandas e propor uma metodologia para mapear a dinâmica do setor de acolhimento de uma UBS/ESF

### METODOLOGIA

A UBS é composta por 7 equipes de Estratégia de Saúde da Família. Os profissionais que executam o acolhimento são: enfermeiros, dentistas, assistentes sociais, fonoaudiólogos e psicólogos. O usuário que efetua o requerimento do atendimento no setor de acolhimento deve ser registrado no sistema informatizado da unidade, este registro ocorre através do documento de solicitação de atendimento (ticket). A coleta ocorreu no período de março a julho de 2016.

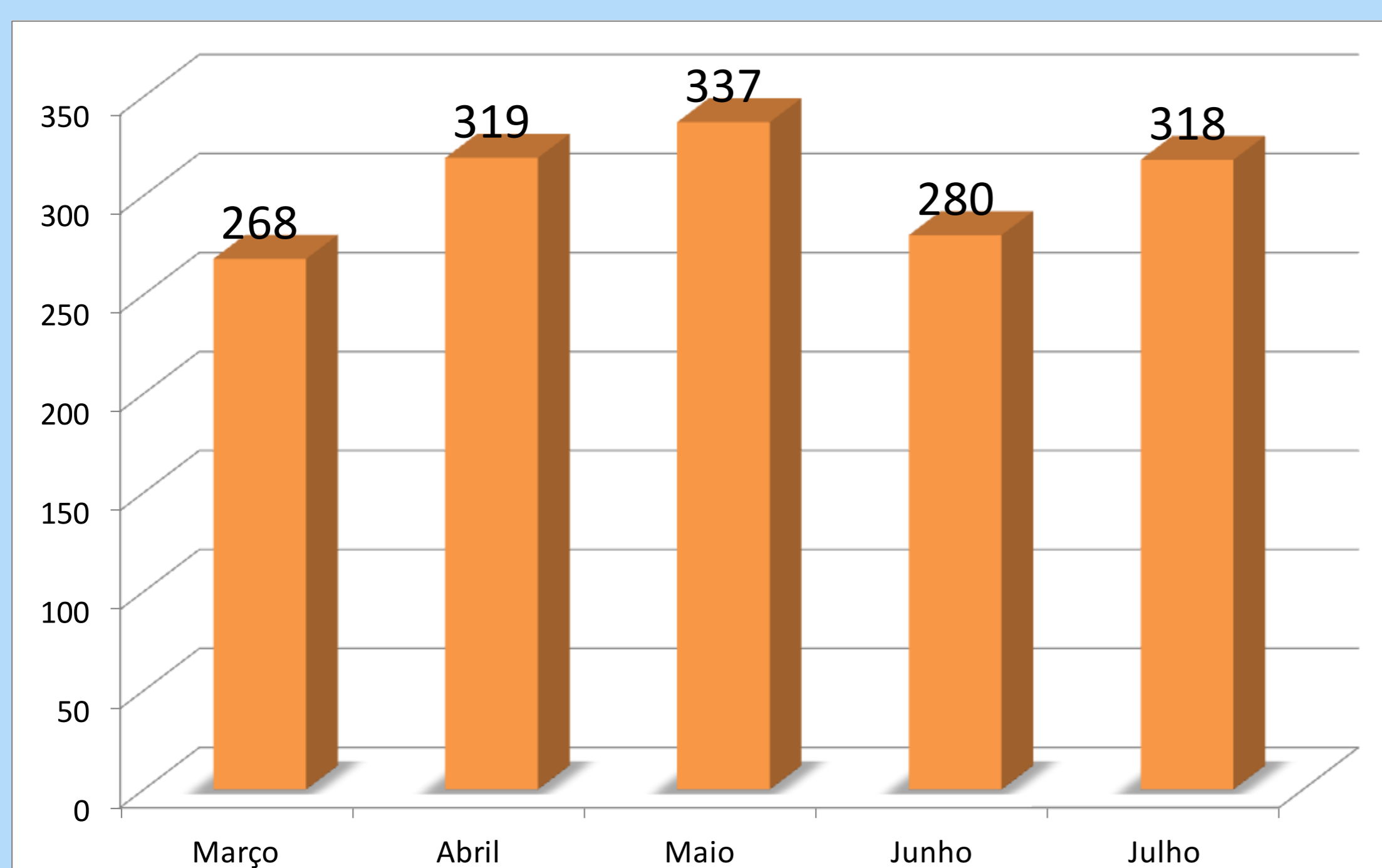
**Delineamento:** transversal

**Estatística:** banco de dados criado no programa Excel (2010) para análise descritiva.

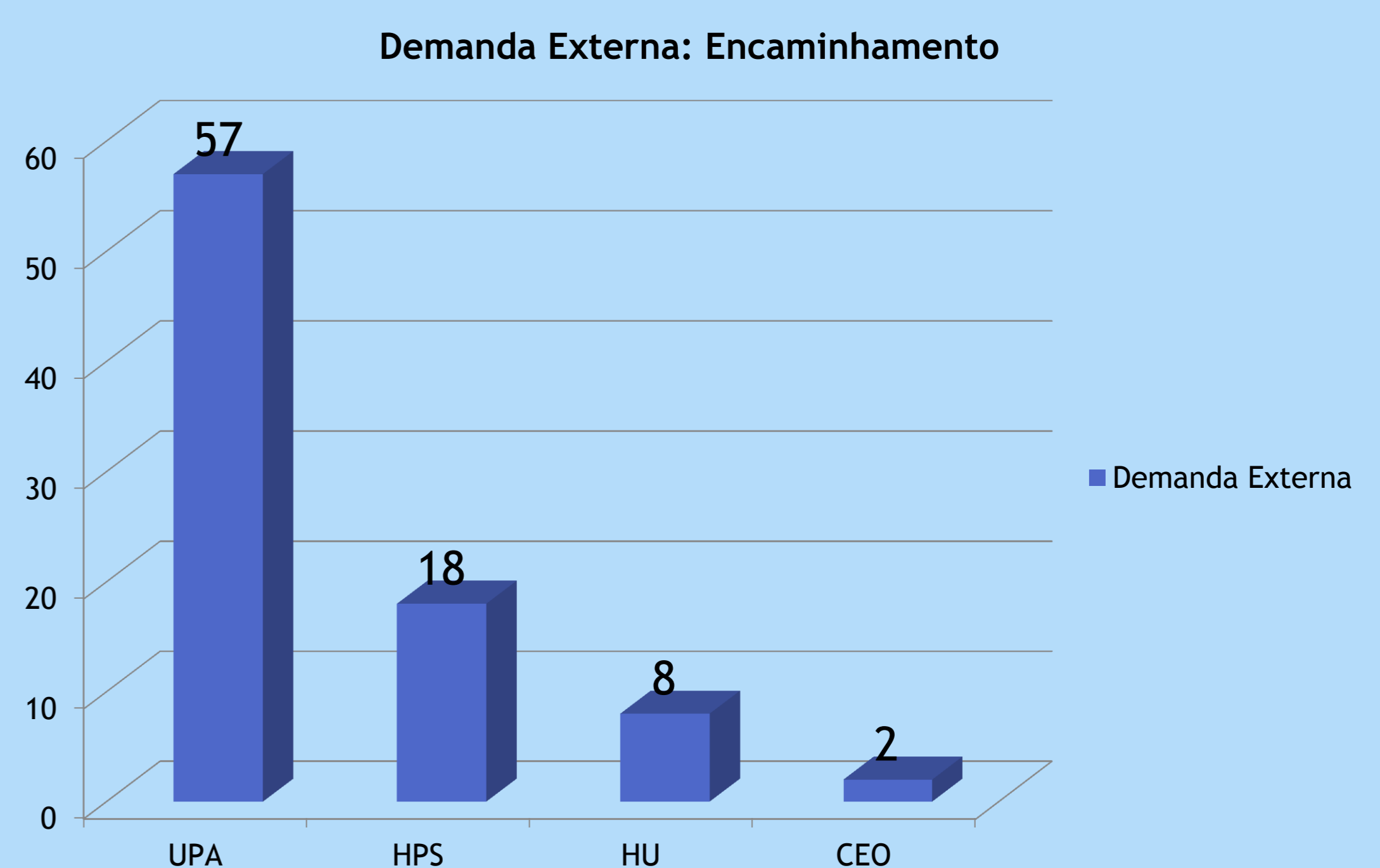
**Instrumentos de pesquisa:** 1.522 documentos de solicitação de atendimento no setor de acolhimento na UBS/ESF (tickets)

### RESULTADOS

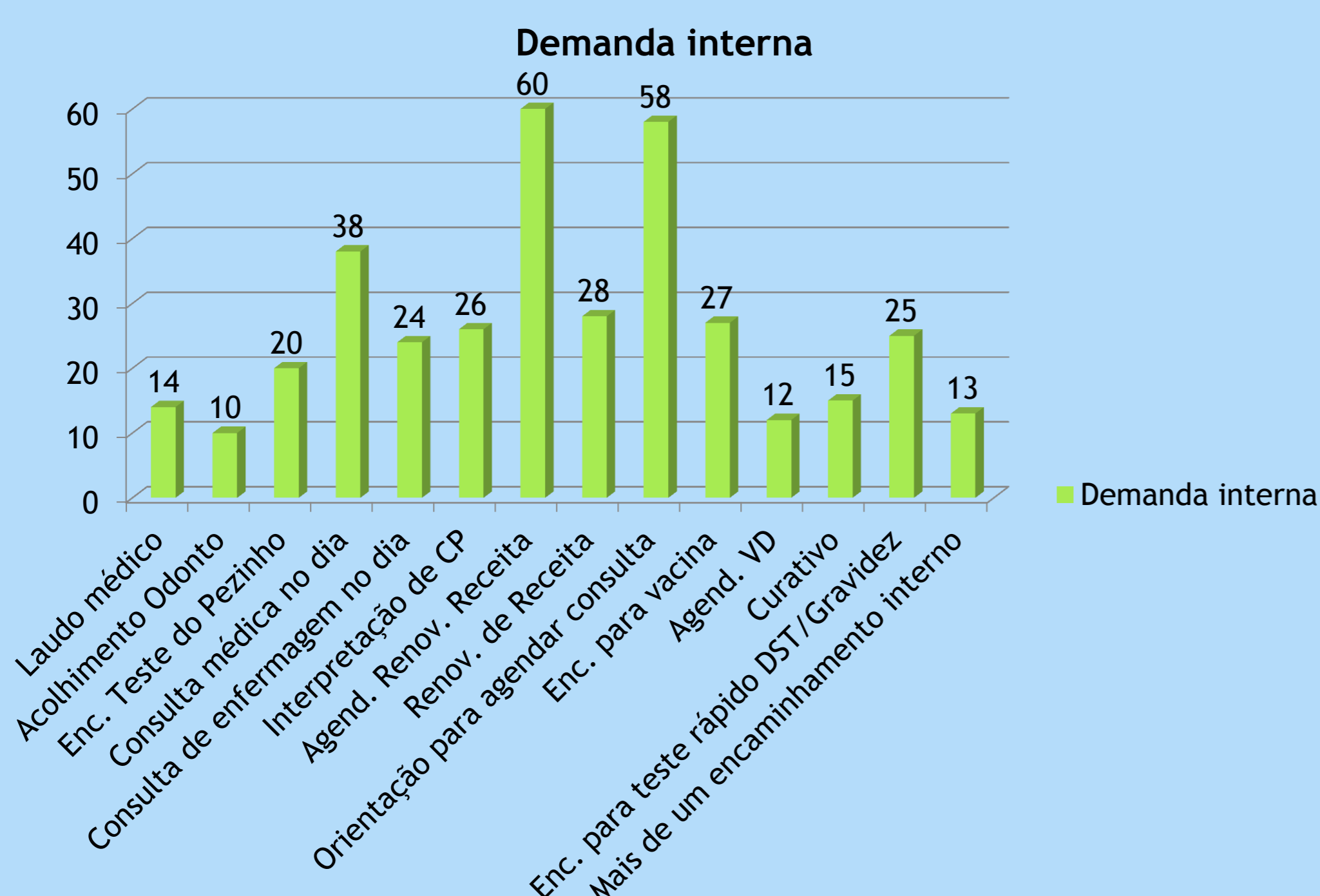
Prevalência de documentos de solicitação de atendimento no setor de acolhimento (Março-Julho)



Prevalência de demandas externas solicitadas pelos usuários do acolhimento (Abril-Junho)



Prevalência de demandas internas solicitadas pelos usuários do acolhimento (Abril-Junho)



Ficha proposta para coleta de dados

Nome:	
Sexo: ( ) M ( ) F	Idade:
Equipe: ( ) 13 ( ) 26 ( ) 30 ( ) 24 ( ) 28 ( ) 25 ( ) 29	Tipo de Demanda: ( ) Interna ( ) Externa
Queixa Principal: ( ) Anafilaxia ( ) Cefaleia ( ) Crise epiléptica e epiléptica ( ) Descompensação DM ( ) Diarréia e vômito ( ) Dispnéia ( ) Disúria ( ) Doenças de pele ( ) Dor abdominal ( ) Dor de ouvido ( ) Dor de garganta ( ) Dor torácica ( ) Dor lombar ( ) HAS - Alterações agudas ( ) Intoxicação por plantas/alimentos ( ) Mordedura de animais ( ) Queimaduras ( ) Rinossinusites/síndromes gripais ( ) Sangramento genital anormal ( ) Tonturas e vertigens ( ) Urgências Odontológicas ( ) Urgências Oftalmológicas ( ) Atenção em saúde mental ( ) Comunicação de más notícias ( ) Violência e maus-tratos ( ) Outros: _____	Demandas internas: ( ) Laudo médico ( ) Acól. Odontológico ( ) Enc. Teste do pezinho ( ) Enc. Consulta médica no dia ( ) Enc. Consulta enfermagem no dia ( ) Interpretação de CP ( ) Agendamento de Renovação de receita ( ) Renovação de receita ( ) Orientação para agendar consulta ( ) Enc. Vacina ( ) Agendamento para VD ( ) Curativo ( ) Enc. Teste Rápido DST/Gravidez ( ) Mais de um enc. Interno ( ) Outros: _____
	Demanda externa: ( ) Enc. UPA ( ) Enc. HPS ( ) Enc. HU ( ) Enc. CEO ( ) Enc. Especialidade médica ( ) Outros: _____

### CONCLUSÕES

Conclui-se que um bom levantamento de dados no setor de acolhimento dará condições da unidade de saúde organizar o setor e orientar os diferentes profissionais que prestam serviços no setor, além disso, será possível cada equipe de saúde identificar o quantitativo de usuários de sua equipe que procuram o acolhimento permitindo com isso planejar suas ações de prevenção, promoção e recuperação da saúde.