



## PÔSTER

*Político e Gestão*

### Qualificando o acolhimento à urgência na Atenção Primária

Hania Silva Bidu. Fundação Estatal Saúde da Família (FESF SUS- BA). biduhania@gmail.com  
 Cyllara Guadalupe Tavares Serrano. Fundação Estatal Saúde da Família (FESF SUS-BA).  
 cyllara@hotmail.com

**Introdução:** A Política de Atenção Básica prevê o primeiro atendimento às urgências médicas e odontológicas pelas equipes de saúde da família. Esse atendimento, então, faz parte do cotidiano das equipes, porém com dificuldades na organização com as outras demandas. Assim, elaboramos um protocolo de acolhimento e classificação das urgências que pudesse ser aplicado pelo técnico de enfermagem.

**Objetivos:** Ampliar o acesso oportuno dos usuários ao atendimento médico e de enfermagem, com um fluxo organizado e ampliar o escopo de ação e capacidade resolutiva dos técnicos de enfermagem e enfermeiro.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** Para a organização do fluxo da demanda de urgência foi elaborado um protocolo de classificação de risco composto por demandas que chegam à unidade e que estão dentro do escopo de resolução ou atendimento inicial da infraestrutura da unidade e da competência e experiência dos profissionais. Foram estabelecidos o protocolo e fluxograma por meio de debates com a equipe e realizado uma etapa de validação dos mesmos, bem como da ficha de acolhimento à urgência. O fluxo proposto inclui o acolhimento pelos técnicos de enfermagem, classificação do risco e encaminhamento adequado para atendimento com médico, enfermeiro ou agendamento.

**Resultados:** A implantação do protocolo iniciou-se com validação dos instrumentos em abril de 2012 e várias revisões. No segundo semestre de 2012, com o protocolo implantado, foram realizados 1512 atendimentos (médico e enfermeiro) dos quais 11,4% eram provenientes dos acolhimentos realizados pelos técnicos. Houve uma ampliação dos atendimentos com resolubilidade do enfermeiro nos casos de diarreia, infecção urinária, sintomas gripais leves, queixas em gestantes e neonatos; melhor identificação dos casos de maior gravidade e envolvimento de toda a equipe em acolher as urgências. Nesse período 4 diferentes técnicos de enfermagem atuaram na unidade e o protocolo demonstrou ser de fácil aplicabilidade.

**Conclusão ou Hipóteses:** O uso do protocolo para classificar o risco organizou o fluxo da demanda de urgência na unidade, melhorou a comunicação entre os profissionais e ampliou o acesso dos usuários e a capacidade resolutiva do enfermeiro e técnicos. Entretanto, o protocolo é dinâmico e deve ser sempre revisado e se constituir num instrumento adjuvante e não numa normatização rígida do acolhimento.

**Palavras-chave:** Acolhimento. Urgências em Atenção Primária. Protocolo de Acesso