

## ACOLHIMENTO COM AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO: HUMANIZANDO A REDE DE ATENÇÃO EM SAÚDE DE PELOTAS

**TREPTOW ADAM, Leandro Ewald<sup>1</sup>; BARTEL, Tainã Eslabão<sup>2</sup>; JACONDINO, Michelle Barboza<sup>3</sup>; ECHEVARRIA-GUANILO, Maria Elena<sup>4</sup>; CEOLIN, Teila<sup>5</sup>.**

<sup>1</sup>Aluno de graduação da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas - FEn UFPel. letradam@gmail.com

<sup>2</sup>Aluno de graduação da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas- FEn UFPel. tainabartel@hotmail.com

<sup>3</sup>Especialista em Saúde da Família. Professora Substituta da FEn – UFPel. michellejacondino@yahoo.com.br

<sup>4</sup>Doutora em Enfermagem, Professora Adjunta da FEn – UFPel. elena\_meeg@hotmail.com

<sup>5</sup>Mestre em Enfermagem. Professora Assistente da FEn-UFPEL. teila.ceolin@ig.com.br

**INTRODUÇÃO:** Muitos são os desafios enfrentados pelo atual Sistema de Saúde na busca pela prática dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). Em 2003, o Ministério da Saúde propôs o HumanizaSUS como uma política que objetiva construir um SUS mais “acolhedor, mais ágil e mais resolutivo”, entendendo que as portas de entrada do sistema de saúde são para todos os usuários, independentemente da estratificação social. A expansão da atenção primária à saúde, por meio da estratégia de saúde da família (ESF), representa uma possibilidade de largo alcance para a organização dos serviços de saúde de modo a aumentar a capacidade resolutiva dos serviços. Nessa perspectiva, a ESF deverá ser a porta de entrada preferencial ao sistema. Apesar dos avanços produzidos com essa proposta, os hospitais ainda são os serviços mais procurados pela população, gerando superlotação, filas de espera e sobrecarga nos hospitais, principalmente no Pronto Socorro (PS). Um estudo realizado em um PS do interior de São Paulo constatou que a demora no agendamento das consultas nas UBS's, os horários de funcionamento coincidindo com turnos de trabalho e a obtenção das medicações facilitadas no PS resultaram nos principais motivos de procura por atendimento neste serviço (SOUZA, *et al*, 2010). A fim de reordenar a atenção em saúde, a estratégia de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco foi proposta para acolher e avaliar o usuário conforme sua gravidade e risco à vida, e não mais pela ordem de chegada ao serviço de saúde (BRASIL, 2004). Assim, a partir da escuta pelos profissionais de saúde sobre a necessidade do indivíduo que procura o PS, este é classificado conforme protocolo clínico pré-estabelecido para ser atendido de acordo com a necessidade de emergência, urgência ou pronto atendimento. Na cidade de Pelotas, o Pronto Socorro Municipal (PSM) representa a principal porta de acesso da população aos serviços de saúde, incluindo também a de algumas cidades vizinhas, o que tem prejudicado a qualidade do atendimento prestado, uma vez que o PSM recebe uma demanda além da sua capacidade. Diante da necessidade de promover um atendimento mais humanizado e resolutivo para os usuários, atualmente o PSM iniciou um processo de reestruturação do serviço criando uma nova dinâmica de atendimento, por meio da implementação da estratégia de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco. Esse novo processo exige ações voltadas tanto para os serviços de saúde como para a população em geral. Quanto aos serviços de saúde, se faz necessário maior investimento na busca e adequação de estratégias que promovam a

integração/comunicação entre os serviços do PS e as unidades básicas de saúde bem como, maior vínculo entre as UBS e comunidade. Em relação à população é fundamental o seu esclarecimento a respeito das mudanças na organização do atendimento nos serviços de PS, é necessário desmistificar a idéia de que o PS é a melhor opção e a principal porta de entrada para resolver seus problemas ou necessidade de saúde. Diante do exposto o presente projeto visa potencializar os investimentos da estratégia de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco em processo de implantação no PSM de Pelotas e tem como principal objetivo a sensibilização das equipes de saúde da rede básica e os usuários das UBS'S acerca da nova proposta de trabalho no PSM e organização do atendimento nos diferentes níveis de atenção na rede de saúde do município.

**METODOLOGIA:** O público-alvo deste projeto serão os profissionais e usuários das UBS's vinculadas à Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal Pelotas. As atividades ocorrerão no segundo semestre letivo de 2010 e durante o ano letivo de 2011. A equipe envolvida será composta por acadêmicos de enfermagem que desenvolvem atividades junto às UBS's, assim como os docentes envolvidos, que serão convidados a participar desse projeto. Far-se-á reuniões com as equipes de saúde pertencentes às UBS's, as quais poderão ocorrer nos períodos de práticas curriculares ou em sessões agendadas em horários extracurriculares. Dentre as estratégias utilizadas para atingir os objetivos, serão organizados grupos focais e materiais de divulgação/informação, tendo como foco as principais temáticas apontadas durante a elaboração do projeto de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco, assim como durante o processo de implantação. Os usuários serão abordados em distintos momentos, como nas visitas domiciliares, na sala de espera da UBS e durante as atividades organizadas pelas equipes de saúde, como, grupo de hipertensos e diabéticos. Também se pretende elaborar materiais de divulgação/informação direcionados aos usuários, os quais poderão ser feitos pelos acadêmicos de enfermagem ou poderão resultar do envolvimento da equipe de saúde de cada UBS.

**RESULTADOS E DISCUSSÃO:** O projeto encontra-se em fase inicial, mas cabe considerar que o Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco configura-se como uma das intervenções potencialmente decisivas na reorganização das portas de urgência e no complemento da produção de saúde em rede, pois extrapola o espaço de gestão local afirmando, no cotidiano das práticas em saúde, a coexistência das macro e micropolíticas (BRASIL, 2004). Com base nessa premissa, foram adotadas posturas de fortalecimento às ações planejadas pelo PSM de Pelotas na implementação da estratégia, apoiando-se evento local realizado para divulgar e esclarecer para a comunidade o novo sistema de atendimento. Esse evento, que contou com a participação de representantes da Secretaria Municipal de Saúde, do PSM de Pelotas, das equipes das UBS's e dos usuários do SUS, permitiu o reconhecimento da experiência do Hospital Nossa Senhora da Conceição de Porto Alegre (GHC) na utilização da estratégia de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco há seis anos. O evento possibilitou a construção de conhecimento aos membros do projeto com vistas ao fortalecimento dos conceitos e pressupostos desse modelo de intervenção, a fim de multiplicar junto à comunidade Pelotense. A mesma oportunidade ainda instigou reflexões acerca do tipo de atenção a ser dispensada em cada nível de cuidado, sendo a atenção básica caracterizada por um conjunto de ações de saúde, em âmbito individual e coletivo, que abrange a

promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde - ações que devem ser desenvolvidas por meio do exercício de práticas gerenciais e sanitárias democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, e dirigidas a populações de territórios bem delimitados, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente nos lugares em que vivem essas populações (BRASIL, 2006). Apesar de uma definição clara, a falta de recursos e a difícil articulação da rede de saúde tornam os serviços da atenção básica incapazes de realizar essas funções na sua completude. Outro grande problema é a falta de profissionais como: médicos, enfermeiros, agentes comunitários de saúde (ACS) e recepcionistas, tornando assim um serviço deficitário, nos quais procedimentos simples como curativos não são realizados, fazendo com que o usuário se dirija ao PSM. Outra questão que tem feito parte das reflexões dos presentes autores é a carência de referências para serviços de Pronto Atendimento (PA), sendo um setor intermediário da rede. O projeto de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco encontra-se em fase de implementação no PSM, enquanto que o projeto que o fortalecerá juntos às UBS'S e seus usuários está reunindo subsídios (pesquisas, leituras, reuniões) com vistas a fomentar a humanização da rede de atenção em saúde de Pelotas. Assim, os acadêmicos participantes do projeto estão sendo capacitados para divulgar as premissas do Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco também aos discentes e docentes da Faculdade de Enfermagem. Ainda estão sendo formuladas as intervenções que serão realizadas nas UBS's e, também para a capacitação dos novos componentes que futuramente irão complementar o grupo. **CONSIDERAÇÕES:** As mudanças propostas pela iniciativa do PSM exigem a re-avaliação dos papéis de cada serviço e a re-organização do fluxo de atenção em saúde de Pelotas. Para tanto, sabe-se que as maiores dificuldades enfrentadas poderão ser a resistência, a rejeição e a falta de compreensão dos atores envolvidos, os quais são fundamentais para o sucesso desta nova estratégia de "acolher", no PSM de Pelotas. Ainda, a estrutura física do local precisa ser re-adapta com vistas à operacionalização da nova estratégia de Humanização do SUS. Nesse sentido, almejamos que esse projeto auxilie na re-orientação do modelo vigente a fim de tornar mais tênue a relação entre usuário-UBS' e usuário-PSM, possibilitando um atendimento mais resolutivo e qualificado. Da mesma forma, destaca-se a necessidade de levar estas questões para serem discutidas juntos aos trabalhadores e usuários da UBS's, pois sabe-se que o descongestionamento do PSM depende muito da qualidade e resolutividade da atenção básica, bem como do vínculo e confiança dos usuários com esses serviços.

#### **REFERÊNCIAS:**

BRASIL. Ministério da Saúde. **Acolhimento com avaliação e classificação de risco**. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional da Atenção Básica**. Brasília, 2006.

SOUZA, Mariana de Figueiredo; *et al.* Análise da Utilização do Serviço de Pronto-Socorro na Percepção do Usuário. **Cienc. Cuid. Saúde.** São Paulo, v.9, n.1, p.13-20. 2010.