

## *Atenção Básica*

### **ATENDIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA ATENÇÃO BÁSICA**

Renata Cristina Ventura Mascarelle 1, Nilvânia Carzola Iecks Dos Anjos 1  
1 Prefeitura De Embu Das Artes - Prefeitura De Embu Das Artes

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

O atendimento da demanda espontânea é um desafio para AB. Em Embu das Artes, foi desenvolvido o material “Fluxos de atendimento de enfermagem com classificação de risco e vulnerabilidade”, tendo o objetivo de promover melhoria nos processos de trabalho voltado ao atendimento a demanda espontânea com classificação de risco e promover a Sistematização da Assistência de enfermagem na AB. Para o desenvolvimento desse material foi realizado um levantamento das queixas mais comuns na demanda espontânea e contou com a colaboração da consultoria TURNPOINT, da contribuição dos enfermeiros das UBSs e do aporte dos profissionais da SMS, resultando em um caderno com 21 fluxos e 2 anexos, e que foi trabalhado com os enfermeiros RT de cada UBS. Apesar da contribuição dos enfermeiros na construção do instrumento, observou-se que o processo não foi incorporado pelos profissionais, demonstrando que mudanças nas práticas diárias se aponta como um entrave perante à grande demanda de atendimento.

O serviço de saúde para adotar práticas centradas no usuário requer desenvolver capacidades de acolher, responsabilizar-se sobre o cuidado e de promover a autonomia ao usuário. Nesse sentido, o trabalho em saúde deve incorporar tecnologias leves que são aquelas relacionais, que ocorrem no espaço subjetivo do profissional de saúde e paciente, que se materializam em práticas como acolhimento e vínculo<sup>1</sup>. O atendimento da demanda espontânea ainda é um desafio para as equipes da Atenção Básica, que no seu processo de trabalho vêm atuando voltado a ações agendadas. Neste contexto no município de Embu das Artes, foi desenvolvido o Projeto “Tempo é Saúde”, projeto sustentado em 3 pilares: Atitude, com o foco comportamental e de humanização do atendimento, reforçando que o acolhimento possibilita a descentralização do atendimento tornando-o multiprofissional, ou seja, que não é somente a escuta técnica; Processo: padronização dos processos; Ferramenta/Infraestrutura: através da informatização e implantação do E-SUS. Este projeto iniciou-se em novembro de 2014, porém ao longo da implantação do sistema E-SUS observou-se que devido à grande demanda de pacientes, os profissionais apresentavam dificuldades em classifica-los à fim de priorizar ou não o atendimento a ser realizado, desta forma, iniciou-se em agosto de 2015 o desenvolvimento dos fluxos de atendimento de enfermagem com classificação de risco e vulnerabilidade<sup>2</sup>, favorecendo a implantação na prática da AB da Sistematização da Assistência de Enfermagem, em acordo com a resolução COFEN Nº 423/2012 que Normatiza, a Participação do Enfermeiro na Atividade de Classificação de Riscos e a resolução COFEN-358/2009 que dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem.

#### **OBJETIVOS**

Promover melhoria nos processos de trabalho voltado ao atendimento a demanda espontânea com classificação de risco. Promover a Sistematização da Assistência de enfermagem na Atenção Básica.

## METODOLOGIA

Para o desenvolvimento dos fluxos de atendimento de enfermagem com classificação de risco e vulnerabilidade, foi realizado o levantamento junto às equipes de enfermagem das queixas mais comuns na demanda espontânea das UBSs, apontando que 82,4% da demanda refere-se a hipertensão, hipo/hiperglicemia, cefaleia, síndromes gripais, tonturas e vertigens, dores: lombar, amígdalas, ouvido e abdominal, diarreia e vômito. O desenvolvimento dos fluxos de atendimento contou com a colaboração da consultoria TURNPOINT, além da contribuição dos enfermeiros das UBSs e do aporte de conhecimento específico dos profissionais da SMS.

## RESULTADOS

A produção deste material, resultou em um caderno denominado “Fluxos de atendimento de enfermagem com classificação de risco e vulnerabilidade”, em que apresenta os fluxos de enfermagem, de acordo com a queixa apresentada pelo indivíduo, utilizando a classificação de risco conforme os sintomas apresentados, totalizando 21 fluxos e 2 anexos (escala de dor e escala de Glasgow). O conteúdo deste material traz a possibilidade da implantação da SAE na AB, com apresentação das principais prescrições de enfermagem, com base no histórico do paciente, usando a taxonomia NANDA para os diagnósticos de enfermagem e foi trabalhado em reunião mensal de enfermagem com os enfermeiros responsáveis técnicos (RT) de cada UBS.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A enfermagem apresenta necessidade de efetivar na AB a prática da SAE, uma metodologia científica que confere maior segurança e qualidade da assistência aos pacientes. Sua implantação é considerada legalmente uma atribuição exclusiva do enfermeiro. Apesar da contribuição por parte dos enfermeiros da rede para a construção do instrumento, que resultou em um material rico e de fácil utilização, objetivando uma melhoria no processo de trabalho, observou-se que o processo não foi incorporado pelos profissionais nos serviços de saúde do município, demonstrando que mudanças nas práticas diárias se aponta como um entrave perante à grande demanda de atendimento.