

A importância da exposição dos serviços da Unidade Básica de Saúde como mecanismo de ampliação do acesso

Autor(res)

Marconi Vieira Da Silva
Nicolas Almeida Silva Oliveira
Karen Andrade Coelho
Karen Ferreira Ramos
Thauany Michely Fernandes Freitas
Otavio Augusto Batista De Carvalho Pimenta
Nathan Ferreira Figueiredo
Thábata Costa Laurentino
Juranice Schimith Berghe

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

FACULDADE PITÁGORAS DE MEDICINA DE EUNÁPOLIS

Introdução

De início, vale ressaltar que o acolhimento é uma diretriz essencial da Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde, que propõe reconhecer e valorizar as necessidades singulares de cada indivíduo que busca atendimento nos postos de saúde. Esse processo não se restringe a um simples momento de escuta, mas constitui-se de uma prática coletiva construída por meio da análise dos fluxos e das rotinas de trabalho, com o objetivo de fortalecer relações de confiança, de compromisso e de vínculo entre as equipes de saúde e os usuários, integrando-os à rede de cuidados (BRASIL, 2008).

Diante disso, é fundamental refletir sobre o nível de conhecimento dos cidadãos sobre os serviços ofertados e sobre o percurso dentro da unidade: desde a chegada, a recepção, a orientação, o atendimento até o encaminhamento posterior. Essa análise possibilita identificar falhas na transmissão de informações e propor melhorias que ampliem o acesso à saúde. A partir dessas informações, podem surgir mudanças na forma de receber o paciente, por intermédio do oferecimento de orientações e de direcionamentos mais objetivos e adequados aos usuários (Alves; Leite, 2019) (SOUZA. et al., 2024).

Estudo realizado por Soratto et al. (2024), mediante uma pesquisa qualitativa em 16 Unidades Básicas de Saúde (UBS) no município de Içara, Santa Catarina, Brasil, comprovou-se que quase 40% das informações que são exibidas nas paredes e nos balcões das UBS servem mais à equipe de saúde do que aos usuários, revelando um excesso de instruções técnicas e operacionais, em detrimento de mensagens realmente voltadas ao acolhimento e à orientação ao público.

Nesse contexto, foi analisada uma deficiência nas informações visuais e no espaço físico da recepção, dispostas na UBS Mário Meira Amorim, localizada no Bairro Centauro na cidade de Eunápolis-BA, que influenciam a experiência do usuário, a sua autonomia e a sua percepção sobre o cuidado que receberá. Isso conecta

3º COLÓQUIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

diretamente com os conceitos de acolhimento e de qualidade na atenção à saúde (JANUÁRIO, T. G. F. M. et al., 2023) (GIORDANI, J. M. et al., 2024).

Portanto, diante dessa realidade preocupante e da relevância do tema, tornou-se essencial implementar estratégias para aprimorar o ambiente físico e comunicacional da UBS Mário Meira Amorim. Com o objetivo de facilitar o acesso e a compreensão dos serviços oferecidos, foi desenvolvido: banner explicativo, placas e setas coloridas, que servem para mapear os atendimentos da Unidade e para fornecer direcionamento das salas. Essa iniciativa busca instruir os usuários de forma clara, fortalecer o vínculo entre a UBS e a comunidade e promover um ambiente mais organizado, o que contribui para uma saúde pública mais acolhedora.

Objetivo

Objetivo Geral

Facilitar o acesso da comunidade às informações de saúde, por meio da exposição dos serviços ofertados na UBS, incentivando a procura por ações preventivas e promovendo a maior satisfação e vínculo dos usuários com a atenção primária.

Objetivos Específicos

- Identificar todos os serviços oferecidos pela Unidade Básica de Saúde Mário Meira Amorim;

Material e Métodos

Inicialmente, foi realizada uma busca de artigos científicos nas plataformas Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) e Pubmed, relacionados com o tema do trabalho, que apresentaram uma perspectiva teórica mais ampliada acerca do assunto. Ainda, definiu-se que o projeto se trata de uma pesquisa de caráter exploratório e qualitativo, que busca compreender as práticas e as percepções dentro do contexto da Atenção Primária à saúde. A escolha pela abordagem qualitativa se deu por permitir uma análise mais detalhada sobre o comportamento e a organização dos profissionais e usuários diante das informações disponibilizadas na Unidade.

Resultados e Discussão

Diante disso, a partir das intervenções realizadas, observou-se que pequenas ações, quando bem planejadas, podem transformar significativamente o ambiente da Unidade Básica de Saúde. Nesse contexto, com a proposta de tornar o espaço mais acolhedor, organizado e de fácil compreensão para os usuários, foi utilizado materiais simples, porém funcionais, que pudessem auxiliar tanto a comunidade quanto os profissionais no cotidiano da UBS.

Nesse sentido, o principal recurso escolhido para isso foi a criação de um banner informativo e de placas coloridas. O banner, elaborado com informações claras sobre os serviços, horários e profissionais, permitiu que os pacientes encontrassem rapidamente o que buscavam, o que diminuiu dúvidas frequentes e reduziu a necessidade de auxílio constante na recepção. Já as placas coloridas, distribuídas conforme o padrão de cores do banner, mostraram-se eficientes como sinalização visual, ajudando no deslocamento até salas específicas, como vacinação e consultórios.

Durante as observações, foi possível perceber que muitos usuários passaram a circular pela Unidade com mais segurança, e os profissionais relataram maior facilidade no atendimento. A boa aceitação dos materiais reforça a importância de estratégias simples na organização dos fluxos internos.

Portanto, de modo geral, os resultados indicam que o uso de recursos visuais acessíveis contribui para melhorar a dinâmica da UBS e a experiência dos usuários, sem demandar grandes custos ou mudanças estruturais.

3º COLÓQUIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

Conclusão

O projeto de extensão foi uma experiência enriquecedora para os acadêmicos e para a UBS. Aos estudantes, proporcionou vivência prática dos princípios do SUS e da Atenção Primária, com foco no acolhimento, permitindo aplicar conhecimentos teóricos em um contexto real. A imersão no serviço público ampliou a compreensão sobre gestão, comunicação e atendimento aos usuários, reforçando o compromisso ético e social da formação médica. Durante a execução, os discentes desenvolveram competências como empatia, escuta qualificada, trabalho em equipe, responsabilidade social, autonomia e reflexão crítica. Para a UBS, houve melhoria na comunicação com os usuários e reorganização do fluxo da recepção, tornando o ambiente mais funcional, acessível e acolhedor, fortalecendo o vínculo entre profissionais e comunidade.

Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza/SUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.
- SORATTO, J. et al. Comunicação visual das recepções de Unidades Básicas de Saúde. Interface – Comunicação, Saúde, Educação, v. 28, e230634, 2024.
- JANUÁRIO, T. G. F. M. et al. Escuta e valorização dos usuários: concepções e práticas na gestão do cuidado na Estratégia Saúde da Família. Ciência & Saúde Coletiva, v. 28, n. 8, p. 2283-2290, 2023.
- ALVES, J. A., LEITE, L. L. Acolhimento humanizado no âmbito da Atenção Básica: uma proposta de intervenção.
- SOUZA, J. S. et al. Users' perceptions of access to and quality of Unified Health System services in Brazil: A cross-sectional study and implications to healthcare management challenges. International Journal of Environmental Research and Public Health, v. 21, n. 6, p. 721, 2024.