



BLOCO DE HORAS COMO INSTRUMENTO DE HUMANIZAÇÃO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

PRISCIELLE KARLA ALVES RODRIGUES; MARILEI GOMES DA SILVA LUCAS;
PATRÍCIA RODRIGUES DA SILVA; RAFAELA TEIXEIRA MONTEIRO; LANNA ELENYR
ANDRADE

Introdução: A Atenção Primária é a principal porta de entrada do usuário no SUS e ordenadora das ações e serviços disponibilizados na rede. Uma das formas de acesso é por meio do agendamento diário, que permite os usuários buscarem atendimento no momento de sua necessidade ou escolha. Quando esse agendamento é realizado com hora marcada contribuiu-se com promoção da humanização e do acolhimento na unidade. **Objetivo:** Implantar o instrumento “Bloco de Horas” – atendimento com hora marcada e o agendamento diário nas agendas da Unidade Básica de Saúde Jardim Canedo III, em Senador Canedo - Goiás. **Relato de Caso:** A ação ocorreu em 3 etapas. 1) Apresentação do diagnóstico situacional e da proposta de implementação de banco de horas e agendamento diário aos profissionais de saúde da unidade; 2) Comunicação à população sobre a mudança no formato de agendamento de consultas; 3) Implementação da agenda de consultas dividida em bloco de horas, com intervalo de 20 minutos para consultas médicas e 40 minutos para consultas odontológicas e de enfermagem. **Discussão:** A implantação do “Bloco de Horas” e do agendamento diário teve resistência dos profissionais de saúde no início da intervenção. Muitos não acreditavam que a ação seria benéfica e que causaria mais tumulto na unidade. Alguns pacientes também apresentaram resistência à mudança na forma de agendamento. Contudo, mesmo diante das dificuldades e barreiras as ações foram desenvolvidas. Após algumas semanas a equipe percebeu que o novo tipo de agendamento promoveu maior organização do processo de trabalho. Atualmente os pacientes não chegam de madrugada na unidade e conseguem agendar atendimento todos os dias, facilitando o acesso ao serviço de saúde. No decorrer do processo a equipe e os pacientes avaliaram as mudanças como positivas. **Conclusão:** Esta intervenção possibilitou a organização do processo de trabalho de toda a equipe e promoveu um atendimento mais humanizado ao usuário. Hoje o acesso é ampliado, facilitado e dinâmico, o que possibilita uma Atenção Básica mais resolutiva e acolhedora. A intervenção foi aplicada em outros postos da cidade, tendo em vista o êxito da ação.

Palavras-chave: **ACOLHIMENTO; HUMANIZAÇÃO; ATENÇÃO PRIMÁRIA; AGENDA MÉDICA; SAÚDE PÚBLICA**