



AQUISIÇÃO DE CELULAR COM WHATSAPP PARA COMPOR ACOLHIMENTO EM ESF RURAL DE PLANALTINA, DF: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

RAFAELLA BRITTO

RESUMO

O acolhimento da população do campo é um desafio ainda a ser entendido e desenvolvido no tema da atenção primária, se mostrando imperativo que haja discussões acerca do assunto. Esse trabalho visa expor um relato de experiência de uma ferramenta usada para ampliar o atendimento da UBS rural: celular com WhatsApp. Em quase 3 anos de experiência nota-se a incrível mudança no processo de trabalho da equipe para melhor: usuários mais satisfeitos, agenda mais organizada e aumento da resolubilidade do trabalho ofertado. Apesar de ainda possuir desafios, essa prática mostrou-se bastante útil e valorosa para a equipe e comunidade envolvida, sendo possível ser um modelo de boas práticas a ser seguido por outros serviços similares.

Palavras-Chave: Acolhimento; população do campo; população rural; estratégia de saúde da família; atenção primária; tecnologia em saúde.

1 INTRODUÇÃO

Acolhimento é ferramenta indispensável da prática de uma equipe de uma unidade básica de saúde (UBS) que deve ser muito bem desenvolvida diariamente para uma boa prática da estratégia de saúde da família. É nesse atributo que encontramos o caminho para conectar usuário e serviço de saúde, levando em consideração qualidades como respeito, efetividade, eficácia e rapidez. Ademais, é certo dizer que, na teoria, todo cidadão que queira acessar algum serviço prestado pela UBS deve passar por acolhimento¹.

É interessante ressaltar que, por si só, esse tema discutido nesse trabalho já é de grande complexidade em áreas urbanas, onde o acesso e a busca por saúde é melhor e mais fácil que em áreas afastadas dos grandes centros. Quando, por sua vez, olhamos para regiões rurais, percebe-se que essa complexidade é maior ainda².

A região rural do Brasil, em geral, se mostra como um desafio a ser trabalhado em muitos aspectos pelas suas diversas peculiaridades, e principalmente por faltarem estudos voltados para esse tipo de população. Na parte do acolhimento, podemos ressaltar a dificuldade de acesso da população ao serviço de saúde e a necessidade de haver uma resolatividade maior ainda, visto que a chance do paciente retornar à UBS é mais difícil³.

Por isso, é de grande importância que esse tema seja discutido e desenvolvido para aprimorarmos esse serviço cada vez mais. E é nesse intuito que a equipe de estratégia de saúde da família de UBS rural de Planaltina, DF, adquiriu um celular com WhatsApp: auxiliar no fluxo de acolhimento da UBS e abrir mais uma opção de atendimento para a população do campo.

Fazer o relato de uma experiência em acolhimento de uma área rural vulnerável de Planaltina, DF, que envolve aquisição de um celular com WhatsApp pela equipe para facilitar a comunicação entre paciente e serviço de saúde.

2 RELATO DE CASO / EXPERIÊNCIA

Somos uma equipe única de região rural afastada de centros urbanos e caracterizada por uma extensa região de terras de agricultura, onde as terras são vastas, mas pouco populosas.

Percebemos que as pessoas tinham dificuldade de ligar para o telefone da UBS (oficial, da SES), pois quase nunca tinham sinal ou créditos para realizar as ligações. Mas em todas as fazendas havia sinal de wifi e possibilidade de comunicação via WhatsApp.

Assim, nossos agentes comunitários de saúde (ACSs) viviam sendo bombardeados de mensagens todos os dias, de modo que era o principal meio de comunicação da unidade com a comunidade. Afinal, tendo um território tão vasto, dificilmente as pessoas iam à porta do estabelecimento sem antes houvesse um acordo com os funcionários de lá (para não darem viagem perdida, uma vez que não há transporte público e o particular é muito caro).

O problema era que como houve muitos afastamentos de ACSs (como férias e atestados), a população ficava refém da falta do celular / WhatsApp deles para se comunicar com o serviço. Ademais, a comunicação, sendo no telefone particular de cada um, ficava algo informal e dificultoso, gerando até alguns conflitos.

Assim, em meados de agosto do ano de 2021, em reunião de equipe, decidimos fazer aquisição de um celular com WhatsApp para fornecer um serviço melhor para a comunidade que buscava o serviço de saúde.

E criamos algumas regras:

- Esse é um whatsapp comercial, com mensagens oficiais formuladas pela equipe (salvas nele mesmo), e fica um pouco com todos os profissionais da equipe, de modo a haver um rodízio entre os mesmos para se responsabilizar pelas respostas às demandas.
- Garantimos a privacidade das conversas explicando para o paciente que as mensagens serão apagadas imediatamente após o atendimento.
- Sempre nos identificamos antes de iniciar uma conversa.
- De modo algum esse meio de comunicação impede um atendimento presencial na unidade, ele apenas auxilia.
- O palavreado tem que ser simples, mas formal e educado. Caso o paciente seja analfabeto, enviamos áudio para que ele entenda o que é dito.
- Não exigimos qualquer informação que a pessoa não se sente confortável de expor através do aplicativo.

Com isso, seguimos esses quase 3 anos de experiência. Todos da UBS notaram grande avanço no acolhimento com essa ferramenta, aprovando seu uso. A comunidade também aderiu muito a iniciativa e dá bons feedbacks com relação a nossa iniciativa.

Os melhores impactos foram: diminuição de vindas desnecessárias à UBS (pacientes vulneráveis que antes pagavam caro por um transporte para a UBS podem se informar antes de ir à UBS, de uma maneira mais efetiva e resolutiva, pois tem fácil acesso a ela); melhor organização do serviço; diminuição de demanda reprimida; melhor comunicação entre os profissionais da equipe a comunidade; maior rapidez com que a informação chega aos usuários.

3 DISCUSSÃO

É fato que a dinâmica de uma população do campo é diferente de uma população urbana, e justamente por isso precisamos cada vez nos aprofundar nesse tema tão importante

para o Brasil. Mais estudos, mais dados, mais divulgação de experiências nessa área é imperativo para desenvolvimento de uma atenção primária à saúde de qualidade.

As vantagens da prática de utilizar o aplicativo WhatsApp em celular oficial da UBS são inúmeras, como discorrido no relato da experiência. Mas uma em específico chama a atenção: a adaptação à demanda da população assistida a fim de otimizar o acolhimento, aumentando o tempo despendido da equipe e do usuário nas resoluções de demandas de saúde.

Um caso parecido foi descrito na literatura, também no Distrito Federal, por ALENCAR et al, que descrevem o uso do aplicativo para resolver demandas administrativas de sua equipe de saúde da família, relatando êxito na experiência. Além disso, o autor destaca o importante papel da ferramenta no acompanhamento longitudinal dos pacientes, podendo ser um recurso àquele profissional que necessita fazer busca ativa de um paciente faltoso ³.

4 CONCLUSÃO

Diante de todas as peculiaridades da assistência à população do campo, a equipe em questão teve a ideia de facilitar esse acesso à um acolhimento de qualidade ao usuário. Por iniciativa e apoio conjunto, os profissionais da UBS conseguiram se organizar a ponto de prestar um serviço de qualidade, rápido e efetivo, para que antes teria que passar por várias barreiras até acessar o serviço de saúde.

Assim, nota-se que a ferramenta implantada foi de grande proveito tanto para os pacientes quanto para a equipe, podendo ser aplicada também em outros contextos para complementar os serviços de acolhimento dos locais.

REFERENCIAS

COUTINHO, Larissa R. P et al. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. Saúde debate, Rio de Janeiro, 39 (105) Apr-Jun 2015.
<https://doi.org/10.1590/0103-110420151050002018>

GARNELO, Luiza et al. Acesso e cobertura da Atenção Primária à Saúde para populações rurais e urbanas na região norte do Brasil. Saúde de debate. Rio de Janeiro, V 42, Número especial 1, P 81-99, Set 2018.

VALERIO, Felipe C. E. P et al. Avanços e desafios para a implementação do acolhimento na Estratégia Saúde da Família. Brazilian Journal of Development. Curitiba, v.7, n.7, p.68875-68890 jul. 2021. DOI:10.34117/bjdv7n7-189

ALENCAR, Samuel et al. HRJ. v.2 n.9 (2021).