



CONCIERGERIA NA APS: UMA ESTRATÉGIA DE APOIO A COORDENAÇÃO DE CUIDADOS- RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UMA CLÍNICA DE AUTOGESTÃO EM SAÚDE

DANIELLY KALINE DE MEDEIROS LIMA SALES; SANDRA MARA KLITZKE; LIVIA MAFRA CONSTANCIO; JULIANA APARECIDA SOARES DA SILVA

INTRODUÇÃO: A Atenção Primária em Saúde é responsável pela coordenação do cuidado aos participantes, tendo a equipe de enfermagem frequentemente assumindo a função de navegador do cuidado, os auxiliando a buscar os cuidados a sua saúde pelos demais níveis de atenção à saúde de forma direcionada e assertiva para sua real necessidade em saúde, assumindo um papel muito usado nos serviços de hotelaria, que é o papel de “conciERGE em saúde”. **OBJETIVO:** Mostrar uma forma diferente de atuação da enfermagem, mantendo o cuidado como a prioridade na assistência à saúde dos participantes. **MATERIAIS E MÉTODOS:** Trata-se de um relato de experiência de um serviço de APS numa Clínica na região Norte de São Paulo/SP, que atende a população que reside e/ou trabalha nesse território com população de aproximadamente 4.000 participantes de um convênio de autogestão em saúde. **RESULTADOS:** Todos os participantes, que usam o serviço são direcionados para a equipe de enfermagem, que realiza agendamento de exames em laboratório parceiro junto com o participante, agenda consulta com especialista referenciado pelo serviço, garantindo que saia com seu encaminhamento realizado e usando a rede parceira no cuidado da sua saúde. É realizado os agendamentos internos também, dentro da própria equipe, orientações em saúde de acordo com o ciclo de vida de cada pessoa e programação de retornos. **CONCLUSÃO:** A associação do serviço de conciergeria aos cuidados em saúde na APS adicionou valor em saúde para a população atendida e auxiliou a equipe a manter uma coordenação de cuidados mais assertiva e resolutiva para a população acompanhada pelo serviço.

Palavras-chave: Atenção primária à saúde, Coordenação de cuidado, Enfermagem, Integralidade, Saúde suplementar.