



O USO DE TECNOLOGIA DE COMUNICAÇÃO COMO CANAL DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE NA UBS PETRÓPOLIS- BETIM/MG

CLARA GUIMARÃES CARVALHO DE OLIVEIRA AQUINO

RESUMO

Introdução: O presente trabalho traz uma proposta de estudo de observação sobre o funcionamento da unidade básica de saúde Rosa Capuche, localizada no município de Betim, Minas Gérias, no intuito de identificar os nós críticos do processo de trabalho no que tange o acolhimento e o acesso as informações do fluxo da unidade. A utilização e gestão de tecnologias em saúde tem se expandido cada vez mais, neste contexto justifica-se a utilização de ferramenta de comunicação para divulgação do vídeo informativo aos usuários da unidade. **Objetivo:** O objetivo deste trabalho é conhecer a realidade no que tange o acolhimento e o fluxo da unidade, promover educação em saúde através da produção de um vídeo educativo a ser divulgado por meio da ferramenta (WhatsApp). **Materiais e Métodos:** Trata-se de um estudo experimental observacional descritivo associado a uma proposta de intervenção, pautada no uso do aplicativo de mensagens (WhatsApp) como ferramenta de educação em saúde sobre o acolhimento e funcionamento da unidade. **Resultados:** Durante observação dos setores constatou-se que os maiores dificultadores são: desconhecimento do fluxograma da unidade e do conceito de acolhimento, pacientes poli queixos e frequentes, dificuldade de separar o que tem como porta de entrada UPA e UBS, desconhecimento sobre agendamento de consultas especializadas e exames e falta de tempo para cumprir agenda de promoção e prevenção. **Conclusão:** Espera-se que o acesso ao vídeo, irá informar e fortalecer o entendimento do usuário acerca do acolhimento, fluxo de atendimento e processos de trabalho da unidade básica Rosa Capuche, além de contribuir para otimização do atendimento, dispondo de mais tempo para um acolhimento de qualidade, reduzindo o quantitativo de usuários poli queixosos e frequentes na unidade, além do fortalecimento de ações de promoção, prevenção e reabilitação.

Palavras-chave: Acolhimento; Atenção Primária à Saúde; Fluxo de Trabalho; Saúde Coletiva; Saúde Pública.

1 INTRODUÇÃO

O desconhecimento dos usuários da Unidade Básica de Saúde Petrópolis em relação aos processos de trabalho estabelecidos pela UBS, fomentam a necessidade de identificação dos maiores dificultadores percebidos no acolhimento. Foi de primordial importância conhecer o arcabouço normativo que trata do “acolhimento”, entendendo então, que a Política Nacional de Humanização vai além da realização de triagem para receber o usuário em uma consulta médica, o que não é entendido pela maioria dos usuários da UBS. A escuta empática, qualificada e individualizada, não é reconhecida pelos usuários como a primeira e mais eficaz tecnologia leve empregada, pois, constrói vínculo, promove confiança e fideliza o usuário a UBS e profissionais da unidade. O termo “profissionais da unidade”, baseia-se no princípio de

equipe, de construção transdisciplinar, onde cada colaborador imprime sua habilidade e competência. Os nós críticos deste estudo, serão identificados através da observação de todos os processos de trabalho da UBS durante a realização das atividades acadêmicas. Após finalizar coleta de dados, os mesmos serão consolidados e interpretados pela leitura fluente e método de saturação. A função do acolhimento, se destacou como maior dificultador, pois, impossibilita em muitas situações a realização das demais etapas dos processos, tipo: cumprimento de agenda com foco na promoção, prevenção e reabilitação. Devido ao intenso fluxo da demanda espontânea, que sobrecarregam a unidade e muitas vezes não se configuram em situação de atendimento na UBS e sim em uma UPA. Para provocar uma inversão no entendimento do modelo de atenção, é necessário fortalecer os meios de comunicação, aproveitando-se de todos os espaços da unidade para realização de educação em saúde. Nota-se nesta observação, um aumento de usuários poli queixosos e frequentes na unidade. Todos estes entraves provocam a saturação dos usuários, culminando em atitudes de desrespeito e total impaciência com os profissionais do acolhimento, chegando a situações de quebra de vínculo e confiança do usuário. O objetivo primário deste trabalho é conhecer a realidade no que tange o acolhimento e o fluxo da unidade, promover educação em saúde através da produção de um vídeo educativo que será compartilhado através do aplicativo de comunicação (WhatsApp).

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de observação, descritivo e experimental associado a uma proposta de intervenção pautada no uso do aplicativo de mensagens (WhatsApp) como ferramenta de educação em saúde sobre o acolhimento e funcionamento da unidade. A fase observacional na unidade foi realizada no período de agosto a dezembro de 2022 e registradas em caderno de campo. Os dados coletados foram interpretados e consolidados de acordo com as seguintes variáveis: o conhecimento da população sobre acolhimento, funcionamento e serviços ofertados. A partir deste percurso metodológico, elaborou-se um vídeo informativo, que será divulgado a todos os usuários da unidade no momento do acolhimento, através de um link de acesso ao aplicativo de mensagens (WhatsApp). O vídeo apresenta conteúdo orientador sobre os seguintes tópicos: acolhimento, fluxo de atendimento e processos de trabalho. Como estratégia de avaliação para a tecnologia aplicada, serão utilizados os seguintes critérios: número de usuários que assistiram ao vídeo, satisfação dos usuários com o vídeo e impacto da intervenção no acolhimento. Este projeto não necessitou de apreciação do sistema CEP/Conep, uma vez que em nenhuma etapa, houve o envolvimento direto de participantes de pesquisa, assim como define o artigo 1º da Resolução CNS nº510/2016.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Atenção Básica é o conjunto de ações voltadas para a saúde, com a finalidade de estimular a promoção a saúde, alertar através da prevenção, fornecer um atendimento integral, acompanhamento longitudinal, reabilitar, compartilhar e corresponsabilizar o cuidado, haja visto o constante estímulo a autonomia do paciente. Tais ações só poderão ser ofertadas se houver uma prática de gestão do cuidado usando os diversos tipos de tecnologias. Uma dessas tecnologias é o acolhimento, e é com a ajuda dele que a UBS pode ser resolutiva, criar e fortalecer vínculos, coordenar o cuidado e ordená-lo na RAS. (BRASIL,2012).

Durante observação dos setores e sob orientação da equipe de enfermagem constatou-se que os maiores dificultadores são: desconhecimento do fluxograma da unidade e do conceito de acolhimento, pacientes poli queixos e frequentes, casos que demandavam deslocamento de equipe devido à complexidade que deveriam ter como porta de entrada naquele momento a UPA ou que poderiam ter sido resolvidos com informações sobre agendamento de consultas

especializadas e exames, assim como o desrespeito com a equipe de enfermagem responsável pelo acolhimento. Acerca da assistência clínica dos pacientes, a situações são variáveis visto que existem áreas de maior vulnerabilidade.

A escolha por usar o aplicativo de mensagens (WhatsApp) como ferramenta de divulgação e informação sobre o acolhimento e atividades presentes na unidade Rosa Capuche foi definida pelos dados seguintes. O Brasil possui aproximadamente 165.3 milhões de usuários de internet, isso corresponde a 77% da população brasileira. Do total de pessoas que possui acesso à internet, 97.2% possuem conexão móvel. Em outras palavras, parte da população que possui internet, usa através do celular, e é através dele que homens e mulheres permanecem por 5 horas e 25 minutos diariamente. O WhatsApp é a plataforma de comunicação digital mais utilizada pela população dos 16 aos 64 anos. Estima-se que por mês, a quantidade de horas gastas nessa mídia social é de 29,2 horas. (DATAREPORTAL, 2022).

Em virtude das fragilidades observadas em relação às variáveis descritas anteriormente e tendo em vista o alcance do aplicativo de mensagens (WhatsApp) foi produzido um vídeo informativo (<https://www.powtoon.com/s/bc9e5FLoFIA/1/m/s>), com abordagem lúdica, linguagem clara e acessível aos usuários, contendo informações, orientações e esclarecimentos sobre o conceito de acolhimento, o fluxo de atendimento, as atribuições da equipe de enfermagem na unidade básica de saúde e os serviços disponíveis conforme preconiza a PNAB (Política Nacional de Atenção Básica).

Os resultados obtidos com a intervenção ainda estão em fase de coleta, não sendo possível avaliar o impacto no acolhimento devido a sua recente implantação. No entanto, espera-se que a intervenção otimizará o atendimento, fornecendo informações a respeito da UBS, da função do acolhimento, do fluxo de trabalho, reduzindo o quantitativo de pacientes poli queixosos, além de fortalecer ações de promoção, prevenção e reabilitação.

4 CONCLUSÃO

A utilização e gestão de tecnologias em saúde tem se expandido cada vez mais, com isso, muitos caminhos são encurtados e ou melhor preparados para os usuários do SUS na longa trajetória assistencial. São várias as iniciativas relacionadas ao uso de tecnologias em saúde. Durante a etapa de coleta de dados e observação notou-se que durante o tempo de espera para o atendimento, grande parte dos usuários estavam utilizando de dispositivos móveis, neste contexto, a utilização de uma ferramenta disseminadora de informações, o vídeo educativo, e a valorização da comunicação como ponte de integração entre unidade e usuário através do WhatsApp torna-se efetiva. Para alcançar o objetivo primário desse estudo, espera-se que o acesso ao vídeo, irá informar e fortalecer o entendimento do usuário acerca do acolhimento, fluxo de atendimento e processos de trabalho da unidade básica Rosa Capuche. A longo prazo espera-se que a implementação do uso de tecnologias para divulgação e informação, contribua para uma otimização do atendimento, dispondo de mais tempo para um acolhimento de qualidade, reduzindo o quantitativo de usuários poli queixosos e frequentes na unidade, além do fortalecimento de ações de promoção, prevenção e reabilitação.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 56 p: il. – (Cadernos de Atenção Básica; n. 28, V. 1).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 110 p.: il. – (Série E. Legislação em Saúde)

DATAREPORTAL, 2022. “DIGITAL 2022: BRAZIL”, recuperado de <
<https://datareportal.com/reports/digital-2022-brazil?rq=brazil> > Acesso em 31 de novembro de 2022

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Política nacional de atenção básica. Ministério da Saúde, Brasília - DF, n. 1,2012.