

**USO DA METODOLOGIA DE SITUAÇÃO PROBLEMA
NA EDUCAÇÃO PERMANENTE DA EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA:
UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Gabriela Regina Vilvert
Maternidade Darcy Vargas
Josihelle Gumboski
Júlia Alessandra Souza de Oliveira
Flávia Nunes Patrício
EIXO: Ensino Aprendizagem
CATEGORIA
Comunicação Oral (X)
Pôster Comentado ()

Introdução: A Política Nacional de Humanização (PNH) criada em 2003 visa articular a comunicação dos gestores, trabalhadores de saúde e a comunidade para construção do cuidado e resgata os princípios do SUS para colocá-los em prática nos serviços de saúde. Dentre as diretrizes da PNH, encontra-se o acolhimento, que busca criar vínculo, compromisso e confiança entre o profissional de saúde e o usuário que o procura, para ouvir suas queixas, acolher e auxiliar no atendimento e direcionamento dentro do serviço (BRASIL, 2013). O Programa Melhor Acolher é uma iniciativa da Secretaria Municipal de Saúde de Joinville, Santa Catarina com o Ministério da Saúde, instituído em novembro de 2017, com o intuito de acabar com as filas de espera para atendimento em consulta nas Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF), que refletiam também nos hospitais da cidade, pois os atendimentos eram por ordem de chegada, sem um contato prévio. Investiu-se fortemente na atenção primária em Joinville, visto que é a porta de entrada do usuário, o local que vai gerenciar e ordenar o cuidado do paciente, além de promover a promoção da saúde e prevenção da doença. Atualmente quem fica na porta para recepcionar e realizar o primeiro contato com o usuário nas UBSF é o Agente Comunitário de Saúde (ACS), é ele quem identifica a necessidade através da escuta qualificada e tem a autonomia de ordenar os atendimentos, distribuindo senhas de acordo com a demanda: farmácia, vacina, atendimento com enfermeiro/médico ou direcioná-los para recepção, a fim de efetuar um agendamento ou resolver pendências administrativas (CRISPIM, 2019). O Sistema Único de Saúde através da portaria nº198/04 visa estabelecer a Política de Educação Permanente em Saúde que busca realizar o desenvolvimento de servidores e trabalhadores do sistema por meio de um processo permanente de educação, buscando através das práticas multidisciplinares fortalecer o trabalho em equipe, transformando o conhecimento em melhorias para o serviço e usuários. A educação permanente baseia-se na constante busca pelo aprender, desenvolvendo mudanças dentro do setor de trabalho e a qualificação dos profissionais, principalmente pelos profissionais enfermeiros e daqueles por quem é responsável, ensinando-os através de situações do cotidiano (BRASIL, 2014). O uso das metodologias ativas possibilita a educação permanente dos profissionais de saúde de forma dinâmica, utilizando situações do dia a dia para promover conhecimento e resolubilidade da demanda apresentada, um exemplo de metodologia ativa que pode ser utilizada na atenção primária é a Aprendizagem Baseada em Problemas, do inglês, Problem-Based Learning (PBL), onde os participantes interagem e discutem casos reais a partir de uma situação problema, conduzidos por um facilitador. Na atenção primária é comum ter o enfermeiro como facilitador, visto que atua na união entre a equipe e assistência de qualidade, trazendo a reflexão sobre a prática e o cuidado, respeitando a individualidade de cada indivíduo e o estimulando para crescimento profissional (SILVA et

al., 2015). **Objetivos:** Promover o adequado direcionamento dos usuários do SUS na UBSF e identificar as fragilidades dos ACS em reconhecer a demanda apresentada, a partir de uma conversa entre todos os profissionais do local, abrangendo a equipe de enfermagem, médica e administrativa. **Metodologia:** Os enfermeiros anotaram as principais queixas dos usuários nos atendimentos em demanda espontânea e posteriormente separaram em pequenos papéis, dobrando-os em quatro partes. Após o expediente, reuniu-se toda a equipe de saúde para uma dinâmica em roda, a fim de discutirem qual o destino adequado do usuário dentro da unidade. Foi realizado pequenas placas com os possíveis atendimentos e entregue à cada um, junto com o papel dobrado, cada pessoa teria que ler o caso especificado e todos os participantes levantariam a placa, indicando o destino em que acreditavam estar correto. O enfermeiro tinha o papel de facilitador, auxiliava e instigava a discussão dos casos para que juntos acordassem a melhor forma de direcionamento para a resolutividade da situação. **Resultados:** Esta metodologia proporcionou o direcionamento adequado dos usuários aos serviços fornecidos na UBSF e elaboração de documentos em forma de fluxograma para auxiliar o ACS na porta de entrada. **Conclusões:** A metodologia ativa de situação problema promoveu a edificação do conhecimento dos ACS a partir das vivências do seu cotidiano e através da atividade dinâmica, houve o fortalecimento do vínculo com os profissionais da unidade.

PALAVRAS-CHAVE: Acolhimento, Educação permanente, Atenção primária

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 278, de 27 de fevereiro de 2014. Institui diretrizes para implementação da Política de Educação Permanente em Saúde, no âmbito do Ministério da Saúde (MS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2014. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt0278_27_02_2014.html>. Acesso em: 9 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização PNH. Brasília, DF, 2013. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf> Acesso em: 05 jul. 2021.

CRISPIM, Juliana Andressa de Miranda. Atuação do Programa Melhor Acolher em uma Unidade Básica de Saúde em Joinville-SC. Monografia (Gestão Hospitalar) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. Joinville, p. 53, 2019. Disponível em: <<http://joinville.ifsc.edu.br/~bibliotecajoi/arquivos/tcc/gh2019/210829.pdf>>. Acesso em: 03 jul. 2021.

SILVA, Rogero Campice da et al. O papel do enfermeiro como educador e pesquisador, e a integração entre prática baseada em evidências e educação permanente. **Percursos Acadêmicos**, v. 5, n. 10, p. 417–430, 9 dez. 2015. Disponível em: <<http://periodicos.pucminas.br/index.php/percursoacademico/article/view/2313/9268>> Acesso em: 08 jul. 2021.