



GESTÃO DE ALTA DEMANDA EM SAÚDE AUDITIVA: REESTRUTURAÇÃO DE UM PLANTÃO SOB A ÓTICA DO CUIDADO CENTRADO NO USUÁRIO

Nome dos Autores: Tamires Santana dos Reis, Natan Soares Brito.

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM) - CER IV M'Boi Mirim – São Paulo

Eixo Temático: Saúde Mental e Humanização

Introdução

O serviço de saúde auditiva do CER IV M'Boi Mirim, ativo desde 2014, conta com cerca de 4.500 pacientes em acompanhamento contínuo. O *Plantão de Aparelhos auditivos (AASI)* semanal oferece atendimento sob livre demanda para a manutenção de AASI e resolução de urgências com os dispositivos. Com a crescente demanda, este formato superou a capacidade instalada, fragilizando o acolhimento, o acesso e a experiência do usuário. Para mitigar o risco de desassistência, este trabalho relata a reestruturação do plantão de AASI, implantada em março de 2026, sob a ótica da humanização e do cuidado centrado no usuário.

Objetivo

Relatar a experiência de reestruturação do *Plantão de AASI*, a partir de março de 2026, com foco na humanização, no cuidado centrado no usuário e na melhoria do fluxo, buscando maior organização, assertividade e eficiência nos processos.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência sobre a reorganização do processo de trabalho no plantão, construída a partir de discussões multiprofissionais entre fonoaudiologia, enfermagem e setor administrativo. A reestruturação incluiu a capacitação de um auxiliar administrativo para o acolhimento inicial, organização e direcionamento dos pacientes, empenhado na redução de barreiras comunicacionais, incluindo o encaminhamento a profissional fluente em LIBRAS, quando necessário. Foi criado um espaço de acolhimento com café, chá e bolachas, oferecendo conforto e cuidado aos usuários que chegam ao serviço nas primeiras horas do dia. Para acompanhamento em tempo real do fluxo e gestão de vagas, foram implementados instrumentos compartilhados entre a equipe. Os usuários excedentes à capacidade diária passaram a ser acolhidos pela enfermagem com escuta ativa, orientações em saúde auditiva e agendamento oportuno. Por fim, aplicou-se um questionário de satisfação para avaliar a qualidade da escuta, do acolhimento e da organização assistencial sob a perspectiva do usuário.

Conclusão

A reestruturação do *Plantão de AASI* demonstrou que humanização e eficiência na gestão do acesso podem caminhar juntas, mesmo em cenários de elevada demanda no SUS. A integração multiprofissional, o acolhimento dos usuários excedentes, a escuta qualificada e a redução de barreiras comunicacionais possibilitaram uma jornada mais organizada, segura e acolhedora, do início ao fim do atendimento.

Resultados

A reestruturação do *Plantão de AASI* alcançou índice superior a 97% de satisfação em todos os aspectos avaliados, destacando-se acolhimento, ambiência, organização do fluxo, comunicação e resolutividade. A gestão mais assertiva do acesso possibilitou uma jornada assistida desde a chegada até a resolução da demanda. Mesmo diante da elevada procura, os usuários excedentes foram acolhidos, orientados e direcionados pela equipe, promovendo maior segurança, tranquilidade e redução da sensação de desassistência. A atuação integrada entre recepção, enfermagem e fonoaudiologia, associada à escuta qualificada, redução de barreiras comunicacionais e oferta de café, fortaleceu o cuidado humanizado e centrado no usuário. A maior sistematização do fluxo e a integração multiprofissional contribuíram para mais organização, eficiência e resolutividade, refletindo-se na percepção positiva dos usuários. Os gráficos e registros fotográficos apresentados ilustram o impacto das estratégias implementadas na experiência e satisfação dos usuários. Mais do que organizar o fluxo, a reestruturação qualificou a jornada do usuário, unindo acesso, segurança e cuidado.



Acesse o trabalho
na íntegra!

