

ACESSO AVANÇADO E A HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO IDOSO

Tipo de Trabalho: Experiência exitosa.

Eixo Temático: Atendimento com excelência ao usuário idoso.

Autores: Ivan Cardoso Oliveira Santos – Encarregado administrativo

Afiliação: UBS Jardim Guarujá.

Descritores: Atendimento humanizado, idoso, excelência no atendimento, prioridade no atendimento.

Introdução: A procura por atendimento médico sempre foi um processo que exige um esforço avivado para os usuários, essencialmente aos idosos.

As novas facilidades tecnológicas nem sempre são de fácil assimilação a esse público.

Os usuários procuram a UBS antes da abertura da unidade e, conseqüentemente, há uma exposição a riscos externos (climáticos e de segurança), principalmente para os idosos. No Brasil, a Lei nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003, diz em seu artigo 1º É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa que é destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Em seu artigo Art. 2º A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Objetivo: Facilitar e otimizar o atendimento aos idosos no serviço de saúde.

Método: Desde março de 2023, antes da abertura da unidade, o encarregado administrativo ou o assistente administrativo comunica aos usuários que estão aguardando na fila as informações inerentes a Lei nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003 referente aos direitos assegurados da pessoa idosa. Na sequência, entrega senhas de prioridade, e os encaminha para sala de espera destinada aos idosos. Durante o processo de atendimento na recepção, ressaltam ao idoso que o acesso ao serviço é prioritário, e que não é necessário comparecer antes da abertura da unidade.

Resultados: Apesar do curto período dessa nova abordagem no atendimento aos idosos já foi possível identificar uma redução na procura desse público antes da abertura da unidade, além de uma compreensão e otimização dos atendimentos à pessoa idosa por parte dos colaboradores

Discussão: O foco no atendimento ao usuário idoso é contínuo e diário na UBS Jardim Guarujá. O método se torna eficaz, pois abre opções para o idoso e o preserva de todos os aspectos que possam dificultar sua busca à UBS quando necessita de um cuidado singular e humanizado.

Conclusão: O método tem o benefício de proporcionar ao idoso uma experiência de segurança e confiança na UBS. Saber que a sua prioridade o faz ter preferência, ter mais opções de liberdade para agendamento, ter um espaço destinado ao seu atendimento, um profissional exclusivo para recepcionar e o atender, demonstra que a UBS é um local humanizado, acolhedor e dinâmico.

Referências: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm.