



1º CONGRESSO CIENTÍFICO
INTERNACIONAL CEJAM

12º SIMPÓSIO CIENTÍFICO INTERNACIONAL CEJAM

CARACTERIZAÇÃO E RESOLUTIVIDADE DO ACOLHIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA EM UM AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES: EXPERIÊNCIA DO ENFERMEIRO E FARMACEUTICO

Selma de Souza Costa Santos
AMA Especialidades Jardim São Luiz, São Paulo, Brasil

Eixo Temático: E11. Qualidade, Processo e Governança em Saúde

Introdução

A gestão da demanda espontânea é um desafio nos ambulatorios de especialidades do SUS, que são estruturados para atendimentos programados. Usuários frequentemente buscam o serviço para necessidades não médicas (dúvidas sobre medicamentos, preparo de exames e fluxos). Sem um fluxo organizado, essa procura gera peregrinação, retornos desnecessários e uso inadequado das vagas médicas especializadas. O atendimento integrado por enfermeiros e farmacêutico atua como filtro e suporte, promovendo uma "resolutividade ampliada" (solução direta, agendamento ou direcionamento correto na Rede de Atenção à Saúde).

Objetivo

Descrever o volume, o perfil e a dinâmica desse modelo de atendimento, caracterizando as necessidades dos usuários e as estratégias resolutivas adotadas.

Métodos

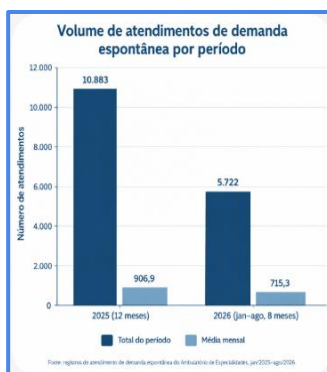
Estudo descritivo, retrospectivo e quantitativo, realizado em um Ambulatório de Especialidades Médicas (SUS). Análise de registros gerenciais de atendimentos realizados pela enfermagem e farmácia entre **janeiro de 2025 e agosto de 2026**. Levantamento da produção total de 2025 e série histórica de jan-ago/2026. Análise observacional e documental de uma amostra correspondente a um **dia típico** (julho/2026) para estimar o tempo de atendimento e detalhar os desfechos. Os motivos da procura foram agrupados em categorias analíticas (renovação de receitas, protocolos, documentos, dúvidas, etc.) e os desfechos foram avaliados quanto à forma de resposta proporcionada (orientação, agendamento, encaixe ou encaminhamento).

Conclusão

O atendimento da demanda espontânea, realizado de forma integrada por enfermeiros e farmacêutico apresentou produção expressiva (16.605 atendimentos de jan/25 a ago/26) e fluxo ágil (média de 17 min). A resolutividade teve caráter ampliado, solucionando necessidades no primeiro contato e organizando o acesso aos serviços adequados, evitando fragmentação do cuidado e retornos desnecessários. Os achados, recomendam aprimorar os registros eletrônicos para viabilizar a construção de indicadores institucionais contínuos.

Resultados

Foram realizados 16.605 atendimentos em 20 meses, evidenciando uma demanda espontânea contínua no ambulatório. Predominância de questões assistenciais, administrativas e medicamentosas. Os principais motivos identificados foram: Renovação, troca ou esclarecimento de receitas e medicamentos de alto custo (> 580 registros). Conferência e entrega de guias reguladas e documentos técnicos (~ 250 atendimentos). Inserção/cadastramento em protocolos ambulatoriais (~ 240 registros). Orientações sobre fluxos e agendamentos (~ 200 atendimentos). As demandas abrangeram diversas especialidades (cardiologia, cirurgia vascular, urologia, endocrinologia, neurologia e reumatologia), atuando como importante porta de entrada. Dinâmica (Dia Típico - Jul/2026): 25 atendimentos em 10 horas. O tempo médio entre a chegada e a finalização foi de apenas 17 minutos. Cerca de 32% dos casos envolveram gestão de medicamentos de alto custo. Grande parte foi solucionada no próprio acolhimento (orientações/intervenções) ou direcionada com precisão (agendamentos, encaixes e encaminhamentos à atenção terciária), reduzindo deslocamentos desnecessários.



Acesse o trabalho
na íntegra!

