PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE

SUS

UNICAMP UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA | COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO PROCESSO DE TRABALHO DAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO "GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE"

Autor(a): Elaine Lopes de Souza
Email de contato: elainelopes2@yahoo.com.br
Orientador(a): Profª Mirian Siesler Nobrega

Introdução

O acolhimento, como postura e prática nas ações de atenção e gestão nas unidades de saúde, favorece a construção de uma relação de confiança e compromisso dos usuários com as equipes e os serviços, contribuindo para a promoção da cultura de solidariedade e para a legitimação do sistema público de saúde. Favorece, também, a possibilidade de avanços na aliança entre usuários, trabalhadores e gestores da saúde em defesa do SUS (MITRE, 2012).O conceito de Acolhimento, não está restrito à recepção da demanda espontânea, devendo ocorrer em todos os locais e momentos do serviço de saúde (BARALDI, 2011. Desse modo, o acolhimento é um dispositivo capaz de disparar reflexões e mudanças na organização dos serviços de saúde, na retomada do acesso universal, no resgate da equipe multiprofissional e na qualificação das relações entre usuários e profissionais de saúde (BRASIL, 2010). E é nessa perspectiva que vivenciando a situação da demanda espontânea no centro de saúde Pedro Aquino, foi possível perceber que é necessário qualificar o acolhimento, visto que contribuirá de forma positiva no processo de trabalho, diminuindo as dificuldades encontradas pelos profissionais ao realizar o acolhimento, auxiliando na reorganização do processo de trabalho das equipes, possibilitando a transformação da relação profissional-usuário, no sentido de efetivar o SUS como política em defesa da vida, garantindo assim, a equidade e integralidade da atenção.

Objetivo Geral

Assim, o objetivo do presente estudo, é elaborar uma proposta de intervenção no Centro de Saúde Pedro Agápio de Aquino Netto, a fim de descrever a importância do acolhimento no processo de trabalho das equipes de saúde da família.

Objetivo Específicos

•Descrever o acolhimento como atividade humanizada na atenção primária à saúde.
•Apontar as potencialidades e desafios do acolhimento na atenção primária à saúde, alertando para suas falhas e reflexos no atendimento.
•Contribuir para melhor qualidade de atendimento e efetivação dos serviços.

Método

Trata-se de revisão da literatura que compreendeu o período de 2004 à 2016, em bases bibliográficas LILACS, BDENF e SciElo. Foram contemplados os estudos que abordassem o tema a importância do acolhimento no processo de trabalho das equipes de saúde da família

Cenário de Intervenção

É necessário promover uma discussão em relação às formas de acolhimento já existentes no Centro de Saúde, visando demonstrar a importância da ampliação do acesso à assistência, potencializar o conhecimento técnico-científico dos profissionais, agregar a resolutividade em suas intervenções e promover o vínculo e a responsabilização. Para tanto, busca-se no acolhimento romper e eliminar as barreiras que dificultam o acesso dos usuários aos serviços básicos de saúde, colocando a equipe de saúde na linha de frente para acolher, entender e ouvir com atenção o usuário, possibilitando condições que estabeleçam vínculos entre equipe de saúde e usuários. O cenário de intervenção se dará no Centro de Saúde Pedro de Aquino Agápio Netto, e os sujeitos que participarão da intervenção serão: enfermeiros, médicos, auxiliares e/ou técnicos de enfermagem e a recepcionista. O Centro de saúde foi inaugurado em 1993 e está situado na região noroeste do município de Campinas, possui território definido com uma população de 17.292 (Censo 2010), e atende aos bairros Jardim Anchieta, Jardim Campos Elíseos, Jardim Ipiranga, Jardim Novo Campos Elíseos e Jd. Paulicéia, com horário de funcionamento das 07 às 19hs, totalizando no momento 66 funcionários**.**

Resultados e Discussões

Os resultados apontam o acolhimento como dispositivo de mudanças na relação profissional/usuário assim como na organização do processo de trabalho e, consequentemente na atenção à saúde, verificou-se que mesmo que a demanda apresentada não possa ser solucionada no momento da escuta, o usuário tem garantido uma orientação ou encaminhamento, o que amplia significativamente o acesso aos serviços (OLIVEIRA et al, 2008). O acolhimento apareceu predominantemente, como garantia de acesso à unidade de saúde. Porém, acabou por favorecer somente o atendimento a demanda espontânea e configurou-se muito mais como um pronto atendimento para queixas agudas (TAKEMOTO e SILVA, 2007). OLIVEIRA et al , o que se observa é que a lógica de produção dos serviços é orientada numa concepção médico-centrada baseada, essencialmente, na cura e orientada por procedimentos fragmentados, o que exprime a noção reduzida do acolhimento como forma de organizar a oferta do serviço médico.

TAKEMOTO e SILVA, 2007, apontam que é importante a maneira de operacionalização do acolhimento, resgatam a necessidade do apoio da gestão para a produção de espaços de reflexão e capacitação do profissional

Conclusão

Concluiu-se que o acolhimento trata-se de uma inovação que privilegia a escuta qualificada, mas precisa ser um projeto permanentemente estimulado como estratégia de gestão por meio de educação permanente e melhoria das condições de trabalho. Constatou-se nesse estudo que embora o acolhimento nas unidades de saúde da família se faz presente é necessário que ele seja uma prática reconhecida e vivenciada pela equipe de saúde no cotidiano do trabalho. Verificou-se que o acolhimento tem se efetivado como uma atividade, com hora e objetivo específico a ser alcançado, o que exprime a noção reduzida do acolhimento como forma de organizar a oferta dos serviços

MITRE, S. M. ; ANDRADE, E. I. G. ; COTTA, R. M. M. Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil Ciências e Saúde Coletiva. 2012 Ago; 17(8):171-85.
BARALDI, D. C, ; SOUTO, B. G. A. A demanda do Acolhimento em uma Unidade de Saúde da Família em São Carlos, São Paulo. Arquivos Brasileiros de Ciências da Saúde, São Paulo. 2011; 36(1):10-11.
MINISTÉRIO DA SAÚDE, Brasil, Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Cartilha da PNH. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília; 2010– 2. ed. 44p.
OLIVEIRA , L. M. L,; TUNIN , A. S. M, ; SILVA, F. C. Acolhimento: concepções, implicações no processo de trabalho e na atenção em saúde. Revista APS. 2008; 11(4): 362-373.
TAKEMOTO, M.L. S. ; SILVA, E. M. Acolhimento e transformações no processo de trabalho de enfermagem em unidades básicas de saúde de Campinas, São Paulo, Brasil. Cad. Saúde Pública. 2007; 23(2):331-340.
PINHEIRO, P. M.; OLIVEIRA, L. C. A contribuição do acolhimento e do vínculo na humanização da prática do cirurgião-dentista no Programa Saúde da Família. Interface - Comunic. Saude Educação 2011;15(36):187-98.