

O Acolhimento na UBS como proposta de melhoria da qualidade da atenção em saúde realizado na UBS Jd Paulistano em Araraquara-SP

Leiva Vitorelle da Silva

O presente estudo tem por finalidade minimizar as dificuldades na realização do acolhimento ao usuário na UBS, durante muito tempo as unidades básicas trabalharam com triagem, onde alguns critérios poderiam definir quem passaria em consulta no dia, como por exemplo: ordem de chegada, chegar no horário estipulado para triagem, aguardar a falta de um usuário agendado, o trabalhador de saúde comparar as queixas e escolher a mais “importante”. Segundo o Ministério da Saúde (2013) o mais importante não é a busca de uma definição correta ou verdadeira para acolhimento, mas a clareza da noção de acolhimento adotada por atores concretos, revelando suas perspectivas e intenções, e nesse sentido pode-se dizer que acolhimento é uma prática presente em todas as relações de cuidado, dos encontros entre os trabalhadores da saúde e o usuário, de diferentes formas ao receber e escutar esse usuário, pois o acolhimento se revela menos no discurso sobre ele, do que nas ações que se concretizam.

Existem algumas razões para acolher a demanda espontânea na Atenção Básica, a primeira é que o usuário também define o que é necessidade de saúde para ele, a segunda é que a grande parte das demandas podem ser acolhidas e satisfeitas na Atenção Básica, outra razão é que esses momentos de sofrimento do usuário, são fundamentais pra criação ou fortalecimento do vínculo., sem esquecer que o usuário que é acompanhado em ações programadas, podem apresentar exacerbações no seu quadro e necessitar atenção em momentos não agendados, e se essa unidade não acolhe o usuário nesses momentos, se constrói a imagem na sociedade de que a unidade básica só serve para o usuário saudável, quando estiver doente será necessário procurar o pronto atendimento ou hospital (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2013).

Segundo a Secretaria de Estado da Saúde (2015) esse movimento de reorganização do processo de trabalho tem maior impacto sobre os profissionais não médicos, que passam a utilizar todo arsenal tecnológico e conhecimento para assistência, na escuta e solução de problemas trazidos pela população usuária dos serviços da unidade.

A equipe de saúde não deve centrar suas atividades apenas em procedimentos técnicos, mas procurar atuar considerando a importância do vínculo com o usuário e em ter uma relação mais próxima com as pessoas que buscam e/ou necessita de ajuda. Dessa forma, entendendo que o relacionamento humano nos serviços de saúde é um elemento essencial para melhorar a assistência. (CAMELO et al,2000)

Pretende-se através deste estudo sensibilizar e capacitar a equipe da unidade básica para a realização do acolhimento ao usuário, abordando o tema na Educação Permanente, através de conceitos, experiências, estudos de casos e dinâmicas de grupo. Também elaborar junto com a equipe estratégias e fluxos para resolubilidade do

acolhimento e implantação da escuta qualificada, objetivando melhoria na qualidade da atenção, proporcionando assistência integral e humanizada ao usuário, pois não existem fórmulas prontas para a realização do acolhimento, a equipe de saúde precisa ter entrosamento e maturidade para essa discussão, visando o melhor tanto para o usuário quanto para a equipe.

II Objetivos:

O presente estudo tem por finalidade minimizar as dificuldades na realização do Acolhimento ao usuário na UBS, através da sensibilização e capacitação da equipe da UBS, abordando o tema na Educação permanente e elaborando junto com a equipe estratégias e fluxos para resolubilidade do acolhimento e implantação da escuta qualificada.

2.1 Objetivo Geral: Minimizar as dificuldades na realização do Acolhimento ao usuário na UBS.

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Sensibilizar e capacitar a equipe da UBS para realizar o Acolhimento ao usuário, abordando o tema na Educação Permanente

2.2.2 Elaborar junto com a equipe estratégias e fluxos para resolubilidade do acolhimento e implantação da escuta qualificada.

Método:

A intervenção será realizada na Unidade Básica de Saúde do Jardim Paulistano, cidade de Araraquara, estado de São Paulo.

Público-alvo e Participantes:

O público-alvo dessa intervenção serão os trabalhadores da equipe de saúde dessa unidade, mais especificamente a equipe de enfermagem e agentes administrativos. Totalizando 17 profissionais de enfermagem e 03 agentes administrativos.

Ações:

- Sensibilizar a equipe através de dinâmicas de grupo o envolvimento na realização do acolhimento na unidade;
- Capacitar a equipe da UBS para realizar o Acolhimento ao usuário, abordando o tema na Educação Permanente durante um semestre.

Referências

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea. 1.ed.; 1. reimp. Brasília, 2013. 56p. :il – (Cadernos de Atenção Básica; n 28, V.1)

Secretaria de Estado da Saúde . 1º Encontro da Formação Técnica em Acolhimento na Atenção Básica de 2015. Disponível em:< <http://www.saude.sp.gov.br>>. Acesso em 11/09/2016 às 14:30hs

CAMELO et al. Acolhimento À Clientela: Estudo em Unidades Básicas de Saúde no Município de Ribeirão Preto. Disponível em:< <http://www.scielo.br>>. Acesso em 11/09/2016 às 15hs