

Título: Análise e reorganização do processo de Acolhimento de uma USF do município de São Bernardo do Campo/SP por meio de um Grupo de Trabalho.

Nome do aluno: Flávio Augusto Honorato

Orientadora: Karina Martins Molinari

Introdução

O acolhimento é um processo que requer um conjunto de ações articuladas, envolvendo usuários, trabalhadores e gestores, e para isso é fundamental dispor de arranjos organizacionais que se adaptem à demanda real e deem respostas adequadas a cada situação (BRASIL, 2011). Sendo assim, definir o conjunto de ações a serem realizadas e o modo como cada profissional participa desse conjunto de ações é uma questão que precisa ser discutida sistematicamente entre os atores envolvidos.

As práticas cotidianas do acolhimento enfrentam alguns desafios, dentre eles a fragmentação do processo de trabalho e a ausência de espaços de construção coletiva (MITRE et al, 2012; DE OLIVEIRA & DE LAVOR CORIOLANO-MARINUS, 2016), isto dificulta efetivação dos princípios do SUS, diminuindo tanto a qualidade dos serviços prestados quanto a satisfação dos usuários e profissionais de saúde (PNH, 2008). As práticas do acolhimento focadas na atenção curativa e nos procedimentos dificultam a avaliação das necessidades dos usuários e a integralidade da assistência; sendo assim, é fundamental repensar essas práticas e fomentar a participação dos profissionais em espaços específicos para a reflexão sobre o processo de trabalho e a formulação de propostas coletivamente.

A Política Nacional de Humanização (PNH, 2008) propõe a criação de Grupos de Trabalho de Humanização, aqui neste texto denominado apenas Grupo de Trabalho (GT), com o objetivo de intervir na melhoria dos processos de trabalho e na qualidade da produção da saúde. Segundo a PNH o GT aproxima as pessoas e constitui um ambiente favorável para compartilhar e enfrentar tensões, dificuldades e divergências por meio das diversidades subjetivas e diferentes visões do mesmo problema.

Justificativa

Tendo em vista a singularidade dos usuários, as particularidades deste território e desta USF, e a dificuldade para organizar um processo complexo que envolve inúmeros atores, é fundamental ter um GT responsável por (re)discutir e (re)definir de forma compartilhada as melhores estratégias de acolher os usuários e agenciar as ofertas de cuidado.

Objetivos

Objetivo Geral

Analisar e reorganizar o processo de acolhimento da USF.

Objetivos Específicos

1. Analisar o fluxo dos usuários na USF;
2. Identificar situações problemáticas no acolhimento da USF;
3. Discutir e implementar ações para superação dos desafios identificados;
4. (Re)construir instrumentos de monitoramento;
5. Instituir o GT como espaço deliberativo e de educação permanente.

Método

Local: USF Parque São Bernardo. Município de São Bernardo do Campo/SP.

Público-alvo: trabalhadores da USF Parque São Bernardo.

Participantes: membros do GT - Coordenador da USF, Apoiador Institucional (Referência da Atenção Básica), Apoiador em Saúde[1], um médico, uma enfermeira, um cirurgião-dentista, um auxiliar de enfermagem, um auxiliar de saúde bucal, o farmacêutico, dois Agentes Comunitários de Saúde, um auxiliar técnico administrativo ou recepcionista.

Ações:

1. Divulgação e sensibilização. Realização de oficina para sensibilização dos trabalhadores quanto à importância da discussão sistemática e produção de estratégias conjuntas para enfrentamento dos desafios do acolhimento da USF;
2. Montagem do GT. Escolha de participantes do GT por meio da identificação de trabalhadores interessados e profissionais indicados pela gerência da USF;
3. Processo de implantação. Elaboração e divulgação do cronograma dos encontros do GT, organização da agenda dos membros do GT e respectivo redirecionamento dos usuários nos dias selecionados;
4. Desenvolvimento do projeto. Reuniões mensais com os membros do GT, para discussão das situações problemáticas e respectivas propostas de enfrentamento. Serão realizados encontros com cerca de duas horas de duração, tendo como facilitador o Apoiador em Saúde e/ou Referência da Atenção Básica.
5. Divulgação das pactuações. As estratégias pactuadas serão divulgadas nas reuniões de equipe subsequentes ao encontro do GT.

Avaliação e Monitoramento:

1. (Re)construção do instrumento de acompanhamento dos encontros (“Matriz de Intervenção”) e subsequente análise dos tópicos que o compõe, que são: situações problemáticas, ações propostas, recursos necessários, resultados esperados, responsáveis, prazos e mecanismos de avaliação;
2. (Re)construção e análise da planilha de monitoramento da demanda espontânea;
3. Análise dos seguintes indicadores: percentual de casos agudos acolhidos dentre todos os atendimentos; percentual de faltas nos atendimentos agendados; tempo médio entre a recepção do usuário na unidade de saúde e os diferentes pontos de atendimento; tempo total de permanência do usuário na USF; tempo médio entre o acolhimento e a consulta médica agendada.

Resultados esperados

Este estudo pretende colaborar com a consolidação dos princípios do SUS na USF Parque São Bernardo por meio de estratégias que promovam a melhoria do acesso às ofertas de cuidado, aumentem a resolutividade da unidade de saúde, proporcione um atendimento mais humanizado e aumente o grau de satisfação dos usuários e dos profissionais.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. *HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS*. 4. ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008. Disponível em:

<http://www.redehumanizasus.net/93789-humanizasus-documento-base-para-gestores-e-trabalhadores-do-sus>. Acesso em 20 maio 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Acolhimento à demanda espontânea*. Brasília: Ministério da Saúde; v.1, 2011. Disponível em <http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=publicacoes/cab28>. Acesso em 20 maio 2016.

DE OLIVEIRA, Camila Vieira Soares; DE LAVOR CORIOLANO-MARINUS, Maria Wanderleya. Desafios do acolhimento na Estratégia Saúde da Família: uma revisão integrativa. *Saúde em Redes*, v. 2, n. 2, p. 211-225, 2016. Disponível em

http://revista.redeunida.org.br/ojs/index.php/rede-unida/article/view/678/pdf_36. Acesso em 20 maio 2016.

MITRE, Sandra Minardi; ANDRADE, Eli Iola Gurgel; COTTA, Rosângela Minardi Mitre. Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 8, p. 2071-2085, ago. 2012. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000800018&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 28 ago. 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232012000800018>.

[1] Ferramenta de Gestão para apoio aos processos de trabalho e à articulação dos serviços de saúde tendo como foco o território e a Rede de Saúde.