

# **Implantação do acolhimento e escuta qualificada na Estratégia de Saúde da Família**

**Autora: Gabriela de Oliveira Dorth**

**Orientadora: Andrea Carla Franchini Melani**

## **INTRODUÇÃO**

A Atenção Básica (AB) é definida como eixo estruturante da saúde, caracterizando-se como o primeiro contato com o sistema, e abrangendo a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde (BRASIL, 2012).

O papel de porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS) na AB, tem o acesso, o vínculo e o acolhimento como características marcantes e inseparáveis. Assim, abre-se grande possibilidade de procura das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Saúde da Família (USF) (BRASIL, 2012).

O acolhimento no campo da saúde é entendido como diretriz e tecnologia relacional de intervenção na escuta, na construção de vínculo, na garantia do acesso com responsabilização e resolutividade, sendo um dos recursos fundamentais para a humanização dos serviços de saúde (BRASIL 2009). No trabalho do dia a dia, o conceito de acolhimento se concretiza nas práticas de saúde por meio da escuta qualificada e da capacidade de pactuação entre a demanda do usuário e a possibilidade de resposta do serviço (BRASIL, 2010).

Desta forma, este projeto objetiva fornecer instrumentos para a prática da escuta qualificada e do acolhimento na rotina diária da equipe de saúde.

## **OBJETIVOS**

### **Geral:**

Possibilitar o desenvolvimento das capacidades de profissionais de saúde na realização do acolhimento e escuta qualificada de pacientes que procuram a unidade.

### **Específicos:**

1. Realizar treinamento da equipe de profissionais.
2. Modificar práticas (incluindo fluxos e classificação de risco), propiciando o exercício do acolhimento.

## **MÉTODO**

**Local:** USF Rubião Jr., localizada na cidade de Botucatu, no interior do Estado de São Paulo, para as Equipes de ESF da Zona Urbana (ZU) e Zona Rural (ZR).

**Público-alvo:** População adstrita do território atendido pelas Equipes da ZU e ZR da USF Rubião Jr.

**Participantes:** Todos os trabalhadores que atuam na USF Rubião Jr.: funcionários da recepção e limpeza, profissionais de nível médio (Agentes Comunitários de Saúde, Auxiliares de Enfermagem, Auxiliares de Consultório Odontológico) e de nível superior (Enfermeiros, Dentistas e Médicos).

**Ações:** Será realizado um trabalho de sensibilização com os profissionais de saúde sobre a importância da escuta qualificada para a humanização e qualidade da assistência. Primeiramente, será realizado encontro temático sobre acolhimento e escuta qualificada, onde os membros da equipe poderão explicitar seus anseios sobre tal tema.

Em seguida, considerando os temas abordados na primeira reunião e os conteúdos dos documentos do Programa Nacional de Humanização (PNH), serão organizados 4 encontros, semanalmente, para discussão e troca de experiências.

A estratégia principal será implantação do projeto de práticas de acolhimento e escuta qualificada, nos diversos pontos de cuidados e rotineiramente, no cotidiano do trabalho na USF.

**Avaliação e Monitoramento:** Um mês após o treinamento, será realizado novo encontro com a equipe, para avaliar a aplicabilidade dos novos saberes no dia a dia do seu trabalho.

## RESULTADOS ESPERADOS

Com a implantação de tal treinamento espera-se construir coletivamente estratégias que promovam mudanças nas práticas da USF. Tais mudanças podem beneficiar os trabalhadores, por meio da criação de espaços de reflexão de práticas de trabalho e de habilidades de escuta e produção de vínculo como atividade terapêutica. Os encontros também são uma oportunidade para exercitar o trabalho em equipe, de modo a aumentar o grau de corresponsabilidade, e com a rede de apoio profissional, melhorando assim a qualidade do serviço de saúde prestado ao usuário.

## REFERÊNCIAS

1. **BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica.** Política Nacional de Atenção Básica / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. - Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 110 p.: il. - (Série E. Legislação em Saúde). **Disponível em:** <<http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2016.
2. **BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS.** - Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 56 p. : il. color. - (Série B. Textos Básicos de Saúde). **Disponível em:** <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_classificacao\\_risco\\_servicos\\_2009.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_classificacao_risco_servicos_2009.pdf)>. Acesso em: 24 out. 2016.
3. **BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização.** - 2. ed. 5. reimp. - Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.44 p. : il. color. - (Série B. Textos Básicos de Saúde). <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude\\_2ed.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude_2ed.pdf)>. Acesso em: 24 out. 2016.