

**Título:** Acolhimento como ferramenta na Estratégia Saúde da Família

**Aluna:** Sandra Aparecida Marão Baracat

**Orientadora:** Vera Lúcia Dorigão Guimarães

### **Introdução:**

Sem acolher não se concretiza a responsabilização e otimização tecnológica das resolutividades que efetivamente impactam os processos sociais de produção da saúde e da doença. Na implementação de práticas em serviços de saúde, articulando-se na integralidade do cuidado. O acolhimento é mais do que ouvir o cliente e se comunicar no discurso verbal, deve traduzir-se em intencionalidade de ações. Possibilitando a capacidade das necessidades de saúde manifestadas pelo usuário e desencadear de imediato na instituição um processo de trabalho concretizado em ações que respondam às necessidades captadas (MATUMOTO et al., 2002).

A comunicação configura-se como ferramenta para o acolhimento nas unidade de saúde. Assim, contribui para planejar ações no trabalho e atenção nos que estão envolvidos no processo saúde-doença (FRANCO, BUENO, MERHY, 1999). Muitos profissionais não se envolvem no acolhimento, se afastam dos usuários e perdem momentos importantes na construção do diagnóstico que vai determinar a qualidade do trabalho e no planejamento de ações. Sendo assim, pouca efetividade na resolutividade dos problemas encontrados na área de abrangência e crescente insatisfação da população.

Para o Ministério de Saúde um dos maiores problemas para o processo de implementação do Sistema Único de Saúde (SUS) está na área dos Recursos Humanos, sendo estes capazes de interferir positivamente nas condições de vida e saúde da população a partir do acolhimento, solucionando, assim, algumas questões da saúde no que diz respeito à atenção e a assistência. Dessa reflexão pode-se afirmar que a humanização pode ser incluída como um elemento essencial para melhoria na qualidade nos serviços. O acolhimento é visto através da atitude da equipe de saúde como: aproximação do cliente, cumprimento, individualização, concentração no atendimento e demonstração de envolvimento ou sentimento em relação aos problemas do cliente. [www.saude.gov.br/humaniza](http://www.saude.gov.br/humaniza) sus Brasil/Ministério da Saúde Secretaria da Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização Formação e intervenção/Ministério Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização-Brasília.

Franco, Bueno e Merhy (1999) apresentam o acolhimento como possibilidade de universalizar o acesso, abrir portas de serviços de saúde a todos os usuários que dela necessitam, possibilitando um novo formato na organização da assistência, a partir da reorganização do processo de trabalho. A Estratégia Saúde da Família (ESF) prevê ações de saúde humanizadas, inter setorialmente articuladas, tornando fundamental acolher, gerando novas práticas setoriais. Os profissionais que nele atuam, necessitam desenvolver processos de trabalho que estabeleça, uma nova relação entre os profissionais de saúde e a comunidade, em termos de desenvolvimento de ações humanizadas. A partir dessas ações a ESF conseguirá atingir os determinantes das condições de saúde, doenças da população sob sua responsabilidade. (FRANCO, BUENO, MERHY, 1999).

Assim ESF prioriza as ações de proteção, promoção à saúde dos indivíduos e da família, tanto adultos quanto crianças, sadios ou doentes, de forma integral e contínua (BRASIL, 2010).

No dia a dia da Unidade de Saúde da Família, as equipes devem se preparar para utilizar a sua infraestrutura de forma criativa, garantindo o acolhimento adequado às realidades locais. As equipes devem estar atentas às limitações do acolhimento. Reconhecer e acolher o desejo do outro não implica na sua satisfação, segundo Freud, o mal estar origina-se da imposição de limites ao desejo, fato gerador de sofrimento, porém regulador e ordenador da vida em sociedade. <http://sinuhesilvavieira.blogspot.com.br/2010/06/acolhimento.html>  
Acesso em: 06/12/2016.

Portanto, que a proposta de acolhimento não seja descendente, ou seja, instituição-equipe-usuário, e sim, presente nas várias relações oriundas do trabalho em saúde. Assim sendo o projeto e a elaboração desse estudo veem de encontro a essa realidade e sua necessidade de implantar o acolhimento de forma integral, com real entendimento e capacitação de toda equipe de saúde.

### **Objetivos:**

**Objetivo Geral:** Buscar através de educação continuada a interação junto aos profissionais de saúde, visando a compreensão e efetividade do acolhimento humanizado ao usuário, como a participação da psicóloga do município e profissionais como gerentes, coordenadores/supervisores nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), através de um acolhimento com os profissionais com técnicas para entendimento e capacitação para o acolhimento. Utilizando como base teórica o Programa Humaniza SUS do Ministério da Saúde, tornando possível o diálogo, intervenção e análise do

que causa sofrimento e adoecimento, do que fortalece o grupo de trabalhadores e do que propicia os acordos de como agir no serviço de saúde. Fortalecendo assim relação usuário-profissional.

### **Objetivos Específicos:**

1. Discutir e divulgar Divulgar e discutir o processo, articulando avanços tecnológicos com acolhimento, melhorando assim ambiente de cuidados e condições de trabalho dos profissionais, por meio de discussão dos processos de trabalho, as diretrizes e reinventados no cotidiano dos serviços de saúde;
2. Treinar, por meio de encontros semanais, toda a equipe ESF nas UBSs, com a participação da psicóloga com atividades interativas com o grupo, trabalhando com os princípios básicos do Programa Humaniza SUS, como ferramenta importante nesse processo; e
3. Implantar e avaliar o projeto implantado através do dia a dia de trabalho, colocando em prática os ensinamentos dos encontros semanais, avaliando-o através da fala dos profissionais as experiência vividas, os resultados alcançados, trocando ideias e valorizando cada fala.

### **Método:**

**Local:** UBS e ESF

**Público-alvo:** Profissionais da saúde que atuam no atendimento aos usuários dos serviços de saúde de Atenção Primária em Saúde (APS), das áreas de abrangência das ESFs.

### **Ações:**

1. Estratégia de divulgação do projeto: Encontros semanais dentro das UBS/ESF com todos os profissionais da saúde;
2. Treinamento dos profissionais: Os profissionais da saúde das UBS/ESF participaram do treinamento em encontros semanais com 1 hora de duração que terá como base teórica o Programa Humaniza SUS, como ferramenta no processo de capacitação e entendimento do acolhimento na APS; e
3. Processo de implantação do projeto: A estratégia principal será discutir com todos os profissionais da saúde ESF, experiências vividas no acolhimento, no processo no dia a dia de trabalho formas inovadoras de acolher os usuários garantindo assim a participação de todos desde coordenadores, gerentes de unidades e capacitadores nesse processo, no entendimento das mudanças no cotidiano no desenvolver do planejamento das ações.

**Avaliação / Monitoramento:** Para a avaliação da satisfação dos profissionais em relação ao treinamento será realizado uma discussão em grupo a cada término dos encontros, e ouvindo os usuários através do acolhimento nas consultas de enfermagem.

**Resultados esperados:** O acolhimento não se constitui como etapa de um processo simples, mas como uma ação que deve ocorrer em todos os momentos em uma UBS/ESF. Assim com essa mudança de olhar dos profissionais, que são a porta de entrada do SUS melhorando qualidade do atendimento a satisfação do usuário consequentemente trazer para mais próximo da UBS/ESF e ter como aliado no processo de resolutividade de problemas encontrados e melhorias na qualidade de vida da população abrangente. Gerando assim maior satisfação dos profissionais, em trabalhar em equipe e com os usuários valorizando cada um dentro do sistema de saúde e compreendendo o seu papel na lógica do atendimento, consequentemente melhorando uma maior resolutividade dos problemas encontrados com integralidade.

### **Referências:**

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria da Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização:** Formação e intervenção. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 242 p.

FRANCO, T. B.; BUENO, W. S.; MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde. **Cad. Saúde Pública**, v. 15, n. 2, p. 345-53, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v15n2/0319.pdf>. Acesso em: 06/12/2016.

FREUD, <http://sinuhesilvavieira.blogspot.com.br/2010/06/acolhimento.html>. Acesso em: 06/12/2016.

MATUMOTO, S.; MISHIMA, S. M.; FORTUNA, C.M.; PEREIRA, M. J. B. A comunicação como ferramenta para o acolhimento em Unidades de Saúde. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM, 8., 2002, São Paulo. **Anais...** Ribeirão Preto: USP, 2002. Disponível em: <http://www.proceedings.scielo.br/pdf/sibracen/n8v1/v1a054.pdf>. Acesso em: 06/12/2016.