

17/11/2016

**Título:** Acolhimento na Unidade de Estratégia de Saúde da Família (ESF): Fortalecendo a concepção da importância do acolhimento na equipe para melhoria no atendimento ao usuário.

**Nome do aluno:** Tâmara Aparecida Neves de Magalhães

**Nome da Orientadora:** Elisa Prezotto Giordani

### **Introdução:**

### **Contextualização do Problema:**

Tanto nos dicionários quanto no setor de saúde, o acolhimento tem sido definido de várias maneiras. Porém o mais importante não é a busca pelas definições verdadeiras ou corretas, e sim a clareza de como é adotado para ser praticado entre trabalhadores do serviço de saúde e os respectivos usuários, garantindo assim uma assistência humanizada.

Atualmente o acolhimento tem sido, frequentemente, conceituado na expressão de como a equipe de saúde tem se relacionado na maioria das vezes com o usuário.

Deve-se reforçar que o acolhimento não é um espaço ou local e sim uma postura ética ou apenas uma pequena relação para ofertar serviços, e sim uma estratégia que vai além da oferta pela procura. Não pressupõe hora profissional específica para fazê-lo, mas é necessário que seja realizado com mais profundidade e humanidade, para fortalecer o vínculo entre equipe e usuário e com isso obter melhoria na resolubilidade às necessidades daquele usuário. Implica compartilhamento de saberes e necessidades (BRASIL, 2011, p.19).

### **Exemplo da literatura sobre o Problema:**

O Acolhimento tem sido um desafio no cotidiano da equipe de saúde, o que faz com que muitos profissionais ainda não saibam a importância do fortalecimento contínuo frente a esta proposta de atenção para melhoria dos serviços prestados e ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Com o acolhimento pode-se praticar os princípios e diretrizes do SUS, a integralidade, universalidade e equidade reforçando sempre um atendimento humanizado (BREHMER et al, 2010, p.03).

Para o atendimento é necessária uma perfeita organização e adequação do ambiente que receberá o usuário, uma correta postura e diálogo e, ainda respeitar este indivíduo ou coletivo que procura o serviço, para correta produção e promoção de saúde, conforme estabelecido na Política Nacional de Humanização, PNH (SOLLA, 2005, p.03).

### **Justificativa:**

O presente estudo torna-se importante, para que o profissional de saúde possa planejar e educar através de estratégias para fortalecer o trabalho da equipe e realizar acolhimento de acordo com a PNH.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo Geral:**

Reforçar a concepção e incorporar essa proposta de acolhimento como importante relação na equipe de saúde desde a primeira abordagem do usuário aos serviços da Estratégia Saúde da Família (ESF), oferecendo um serviço mais humanizado, e assim contribuir para um atendimento dentro dos princípios da integralidade, universalidade e equidade ao usuário e não somente voltando-se para práticas curativas de atendimento.

#### **Objetivos Específicos:**

1. Realizar capacitação da equipe da Estratégia Saúde da Família;
2. Conscientizar a Equipe de Estratégia Saúde da Família quanto à importância do acolhimento;

### 3. Fortalecer o vínculo entre a Equipe de Estratégia Saúde da Família e o usuário

#### **Método:**

**Local:** Unidade de Estratégia Saúde da Família do Bairro Pitéu de Cachoeira Paulista - SP.

**Público-alvo:** Equipe de profissionais que atuam na Estratégia Saúde da Família. **Participantes:** Auxiliar Administrativo, Agentes Comunitários de Saúde, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, Médico, Cirurgião Dentista, Auxiliar de Saúde Bucal, Auxiliar de Serviços Gerais e Equipe do Núcleo de Apoio a Saúde da Família (NASF).

#### **Ações:**

1. Estratégia de divulgação do projeto: será abordada como pauta durante as reuniões de equipe.
2. Educação Continuada junto aos profissionais: dezessete profissionais que atuam junto à Estratégia Saúde da Família do bairro Pitéu de Cachoeira Paulista - SP - participarão da Educação Continuada durante 4 hs mensais, a cada trimestre. O conteúdo a ser abordado: A importância do acolhimento humanizado ao usuário dos serviços de atenção primária à saúde. Será realizada apresentação de modo expositivo com apresentação em Power Point.
3. Processo de implantação do projeto. A estratégia principal será discutir com a equipe sobre o tema proposto levando a conscientização dos mesmos. Sendo os profissionais os responsáveis por desenvolver a proposta durante o período laboral.

**Avaliação / Monitoramento:** Para a avaliação da satisfação dos usuários quanto ao acolhimento será utilizada a caixa de sugestões que ficará acessível ao público. O monitoramento do desempenho da equipe profissional será realizado mediante a leitura das sugestões.

**Resultados esperados:** O presente estudo poderá trazer melhoria na qualidade do acolhimento ao usuário e fortalecimento do vínculo junto à unidade facilitando a adesão a programas e atividades oferecidos pelo serviço de atenção primária à saúde. Este Estudo deverá sensibilizar os profissionais envolvidos levando - os à empatia durante o atendimento e estabelecendo continuamente as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

#### **Referências:**

CADERNO DE ATENÇÃO BÁSICA, N 28, v.1; BRASIL/2011.

Bremer et al; *Acolhimento na Atenção Básica: Reflexões éticas sobre a atenção à Saúde dos usuários*, 2010.

Solla, J.J.S.P; *Acolhimento no sistema municipal de saúde*, Rev. Bras. Matern. Infant; Recife, 5 (4): 493-503, out ./ dez., 2005.