



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

LIVIA ZAVÃO ZANETTI

ORGANIZANDO O ACOLHIMENTO NA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE SÃO
ROQUE DA FARTURA E CASCATA-SP.

SÃO PAULO
2018

LIVIA ZAVÃO ZANETTI

ORGANIZANDO O ACOLHIMENTO NA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE SÃO
ROQUE DA FARTURA E CASCATA-SP.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Especialização em Saúde da
Família da Universidade Federal de São Paulo
para obtenção do título de Especialista em
Saúde da Família

Orientação: SERGIO VINICIUS CARDOSO DE MIRANDA

SÃO PAULO
2018

Resumo

No Brasil, seguindo os preceitos do Sistema Único de Saúde a Estratégia de Saúde da Família foi implantada visando a reorganização da atenção básica a saúde. Nesse sentido, o Ministério da Saúde tem lançado mão de estratégias para a estruturação das Unidades Básicas de Saúde, que são consideradas como portas de entrada do sistema de saúde. Dentre elas, destaca-se a Política Nacional de Humanização e o acolhimento dos usuários. O objetivo desse projeto de intervenção é a reorganização do acolhimento na Unidade Básica de Saúde de São Roque da Fartura e Cascata-SP. Os resultados esperados com o projeto de intervenção são: capacitação da equipe de saúde; reorganização do processo de trabalho; qualificação da escuta das queixas dos usuários; acolhendo-os e encaminhando para o atendimento das suas necessidades. Com essa adequação será possível também programar na agenda da equipe atividades de educação em saúde e grupos.

Palavra-chave

Acolhimento. Organização dos serviços de saúde. Saúde da família

Introdução

No Brasil, a organização do sistema de saúde coloca a Atenção Básica a Saúde (AB) no centro da rede assistencial, sendo esta responsável por realizar ações de promoção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico e tratamento de doenças, e ainda reabilitação dos usuários para a manutenção da saúde. A AB deve ser compreendida entre os usuários como o contato primeiro e preferencial para o acolhimento de suas necessidades, visto que as Unidades Básicas de Saúde (UBS) são a porta de entrada para a rede assistencial de saúde, desempenhando suas funções com base nos princípios que regem o Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2012).

Nesse sentido, a Estratégia de Saúde da Família (ESF), é o eixo principal da AB, é responsável pelo acolhimento de todos os usuários e suas necessidades, inclusive as urgências e emergências. É desse elemento da rede de assistência que deverão partir todos os outros componentes, como a atenção especializada e as internações, entre outros, assegurando a integralidade da atenção (CEARÁ, 2003).

De acordo com Hennington (2005), o acolhimento surgiu a partir das discussões sobre a reorientação da atenção à saúde, sendo elemento fundamental para a reorganização da assistência em diversos serviços de saúde, direcionando a modificação do modelo tecno-assistencial. É um dispositivo que está inserido na Política Nacional de Humanização (PNH) do Ministério da Saúde, e que vai além da recepção ao usuário, pois considera toda a situação da atenção a partir da entrada deste no sistema. Acolher significa humanizar o atendimento.

O acolhimento possibilita então uma reflexão acerca dos processos de trabalho em saúde, pois estabelece uma relação concreta e de confiança entre o usuário e o profissional ou a equipe, estando diretamente orientado pelos princípios do SUS (BRASIL, 2010), podendo atender às demandas da sociedade e estabelecer relação com os outros serviços de saúde, de maneira regionalizada e hierarquizada.

É um recurso destinado a apoiar a qualificação do sistema de saúde, pois possibilita ao usuário o acesso a um cuidado justo, ampliado e integral, a partir do reconhecimento de que esse acesso é um direito humano fundamental (CARVALHO *et al.*, 2008; BARALDI; SOUTO, 2011).

Na Unidade Básica de Saúde de São Roque da Fartura e Cascata-SP, percebemos que o acolhimento não vinha sendo desempenhado segundo os princípios do MS e da PNH, fato esse que decidimos por trabalhar essa temática no projeto de intervenção a ser implantado. Esse projeto pode ser uma estratégia para reestruturação do processo de trabalho da equipe de saúde, tornando a assistência em saúde nesse território mais acolhedora e resolutiva.

Objetivos (Geral e Específicos)

Objetivo geral:

Reorganizar o acolhimento na Unidade Básica de Saúde de São Roque da Fartura e Cascata-SP.

Objetivo específico:

- * Capacitar a equipe de saúde sobre a Política Nacional de Humanização e sobre o protocolo de acolhimento;
- * Reorganizar o processo de agendamento dos pacientes, dividindo em consultas agendadas, livre demanda e urgência e emergência;
- * Diminuir o número de consultas diárias com consultas agendadas, para melhor atenção da população tanto como um todo quanto individualmente .
- * Estipular períodos na agenda da equipe para a realização de grupos e atividades de educação em saúde.

Método

Cenário da intervenção:

O cenário da intervenção será nas Unidade Básicas de Saúde (UBS) dos bairros de São Roque da Fartura e Cascata- equipe “da alegria” no município de Aguas da Prata e o território de atuação das equipes de ESF.

Sujeitos da intervenção:

Os sujeitos da intervenção serão todos os usuários cadastrados na Equipe da Alegria.

Estratégias e ações:

- Preparação de material didático para apresentação do projeto de acolhimento nas Ubs aos funcionários competentes;
- Reunião inicial com as equipes multidisciplinar de saúde das ESF para apresentação do acolhimento;
- Reunião de equipe para o planejamento das ações a serem desenvolvidas;
- Implantar ações de Educação Permanente em Saúde (EPS) com a equipe, para capacitação sobre a temática a ser trabalhada na intervenção (exposição dialógica, oficinas, rodas de conversa, grupos de discussão) visando melhorar o processo de trabalho da equipe e a qualidade do atendimento ofertado;
- Abordagem dos usuários, no acolhimento na UBS e atendimentos programáticos(Visitas Domiciliares);
- Definir as funções e atribuições de cada membro da equipe multiprofissional da ESF durante as atividades do modo de acolhimento;
- Reunião mensal com a equipe para discutir o andamento dos agendamentos;
- Organização do cadastro e acompanhamento de todos os pacientes para melhor atenção;
- Reservar na agenda de atendimento vagas para livre demanda que poderão ser preenchidas com idosos, crises hipertensivas, enxaquecas, gastroenterites é demais urgências e emergências tanto na Ubs quanto domiciliar, que necessitem de atendimento fora da data agendada pelo ACS;

Avaliação e Monitoramento:

A aplicabilidade do acolhimento será avaliada através da quantidade e tempo de cada consulta .Lista de presença e atas das capacitações da equipe e das ações de educação em saúde; consolidado dos cadastros e acompanhamento de pacientes que nos acudam ou que acudimos nos domicílios e avaliação dos prontuários dos usuários (realização da estratificação de risco); avaliação da organização da agenda da equipe e de livre demanda. Essa avaliação e monitoramento visam a mensuração da melhoria na organização, padronização e agilidade do atendimento dos usuários equipe de ESF de São Roque da Fartura e Cascata.

Resultados Esperados

Os resultados esperados com o projeto de intervenção são: capacitação da equipe de saúde; reorganização do processo de trabalho; qualificação da escuta das queixas dos usuários; acolhendo-os e encaminhando para o atendimento das suas necessidades e organização da agenda dos profissionais de saúde. Com essa adequação será possível também programar na equipe atividades de educação em saúde e grupos.

Referências

BARALDI, D.C.; SOUTO, B.G.A. A demanda do acolhimento em uma unidade de saúde da família em São Carlos, São Paulo. **Rev. Arq. Bras. Cienc. Saúde**, Santo André, v. 36, n. 1, p. 10-17, 2011.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. 2. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica**. Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde; 2012.

CARVALHO, C.A.P. *et al.* Acolhimento aos usuários: uma revisão sistemática do atendimento no Sistema Único de Saúde. **Rev. Arq. Ciênc. Saúde**, São José do Rio Preto, v. 15, n. 2, p. 93-98, 2008.

CEARÁ, Secretaria de Saúde de Estado do Ceará. **Guia de Implantação do acolhimento**. Ouvidoria em Saúde. Fortaleza: SESA; 2003.

HENNINGTON, E.A. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. **Rev. Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 21, p. 256-265, 2005.