



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

JULIANA FRANCO APARICIO

ACOLHIMENTO NA UNIDADE DE ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE VILA ALICE EM
VICENTE DE CARVALHO/ GUARUJÁ -SP

SÃO PAULO
2020

JULIANA FRANCO APARICIO

ACOLHIMENTO NA UNIDADE DE ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE VILA ALICE EM
VICENTE DE CARVALHO/ GUARUJÁ -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: CAROLINA OZAWA

SÃO PAULO
2020

Resumo

As práticas de acolhimento foram ferramentas muito faladas durante o curso de Especialização em Saúde da Família e Comunidade, o que me chamou a atenção para estas práticas dentro da Unidade Básica em Vicente de Carvalho-Guarujá. Há uma grande demanda de usuários que buscam a unidade diariamente, o que gera uma grande quantidade de pessoas dentro da unidade, filas que se formam de madrugada para conseguir agendar uma consulta médica.

Por esses motivos buscamos diariamente formas que proporcionem a integralidade, equidade além de práticas e medidas preventivas ou terapêuticas para os usuários do SUS. Após participar de uma reunião de equipe em que foi falado de práticas de acolhimento, iniciamos uma nova proposta de acolhimento, afim de buscar a reorganização de fluxo, redução de "filas da madrugada", "encaixes" e também possibilidade de assistência a demanda reprimida da população.

Palavra-chave

Acolhimento. Acesso aos Serviços de Saúde. Acompanhamento dos Cuidados de Saúde.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

Durante o curso de Especialização em Saúde da Família foram apresentados diversos temas e problemáticas que são encontrados na Atenção Primária de Saúde (APS). Após rever os meus relatos no diário de reflexões percebi que uma grande dificuldade é o "Acolhimento". Na última WebConfrência, percebi que era também uma dificuldade de outros colegas médicos envolvidos no programa e no curso.

A Unidade Vila Alice que fica localizada em Vicente de Carvalho no Município do Guarujá com cerca de 43.000 usuários inscritos até março de 2019, composta atualmente por 2 enfermeiras sendo uma gerente da unidade, 2 dentistas, 3 médicos clínicos, 1 pediatra e 8 técnicas de enfermagem que se dividem entre sala de vacinação, pré-consulta e pós-consulta além do grupo de aleitamento materno que acontece semanal com pediatra da prefeitura e consultas e pré-natal com ginecologista da prefeitura, a recepção conta com 2 a 3 recepcionistas dependendo do dia.

Após última reunião que participei na minha UBS, a gerente relatou a necessidade de acolhimento para uma tentativa de controle de agenda e acesso aos usuários de Vicente de Carvalho, conversamos sobre escuta qualificada, para entender a real necessidade daquele que procura a unidade, e entender que não é só o médico que pode exercer essa função. A minha proposta inicial após breve revisão de literatura, é criar um "Plantão de Acolhimento" pela enfermagem, em algum dia da semana, onde poderia entender a prioridade e real necessidade do paciente, e também uma "Lista de Espera" para consultas que realizaram acolhimento ou tem necessidade priorizada pela equipe por passar em consulta clínica.

ESTUDO DA LITERATURA

O Programa de Saúde da Família foi criado e implantado em 1994, é uma importante estratégia para reorganizar as práticas na atenção primária em saúde (APS) e assim reorientar o sistema de saúde brasileiro. O programa articula os demais níveis de complexidade garantindo, (ou buscando garantir), a integralidade das ações e a continuidade do cuidado. Apresenta um modelo baseado no trabalho em equipe, priorização da família em seu território, acolhimento, vínculo, ações de prevenção e promoção de saúde, além do tratamento e reabilitação. (Garuzi 2014; Coutinho 2015).

O acolhimento é uma das principais diretrizes éticas e políticas da Política Nacional de Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS). Surgiu a partir das discussões sobre a reorientação da atenção à saúde, sendo considerado elemento fundamental para a reorganização da assistência em diversos serviços de saúde, direcionando a modificação do modelo tecno-assistencial.

Acolher é humanizar o atendimento. Estudos apresentam o acolhimento sob diversos olhares é definido em documentos oficiais como a recepção do usuário, a escuta qualificada de sua queixa e angústias, a inserção de limites, se necessário, garantia de assistência resolutiva e a articulação com outros serviços para continuidade do cuidado quando necessário. (Garuzi, 2014 e Silva 2015). *Reflexão:* Acredito que nesta concepção encontra-se uma grande dificuldade por parte de alguns profissionais de escuta qualificada visando garantir um cuidado adequado as diversas queixas dos usuários do SUS. Após um ano de programa, posso perceber a dificuldade de alguns usuários em serem ouvidos, tendo que procurar outros profissionais, gerando mais demanda e mais consultas médicas para conseguir relatar a sua queixa, sentir ouvido pelo profissional médico, sentir segurança em falar dos seus problemas, conflitos, resumidamente acolhido.

Para Santana *et al*(2012) , o acolhimento é um dispositivo de humanização com potencialidade de reduzir a demanda reprimida, desta forma conseguir um maior acesso aos serviços de saúde, envolvendo também toda a equipe na responsabilidade daquele individuo. Existem no entanto diversas dificuldades para realização do acolhimento, nos estudos, destacaram-se: limites estruturais, escassez de funcionários, estrutura física, falta de privacidade e de sigilo profissional-usuário, pressão da demanda (gerando tempo reduzido para o atendimento), falta de postura de escuta e comprometimento por parte de alguns profissionais, o desconhecimento da realidade da população por alguns membros da equipe que não realizam outras atividades, o imediatismo inerente à sociedade atual, despreparo dos profissionais, resistência dos usuários (pois existe um modelo médico- centralizado e privatista.(Garuzi 2014, Coutinho 2015).

Reflexão: como vivência agrego que muitos usuários já relataram não querer contar suas queixas para outros funcionários, até mesmo a equipe de enfermagem. Devemos reeducar, e reorientar a população de forma geral, de equipe multiprofissional e não médico-centralizado.

AÇÕES

1- Implementar uma equipe de acolhimento com orientação da enfermeira-gerente da unidade, durante o período de funcionamento da unidade, de forma a priorizar o atendimento clínico ambulatorial e dinamizar o fluxo para os usuários dando prioridade para aqueles que necessitam.

2- Implantar a marcação de consulta por telefone como uma ferramenta principalmente para os usuários que não conseguem sair do emprego para "tentar" realizar o agendamento de uma consulta, buscando reduzir filas de atendimentos dentro da unidade, assim como um grande número de pessoas dentro da unidade.

3- Implantar lista de espera, baseada no acolhimento prévio, podendo ajustar a agenda conforme necessário. Além de permitir o agendamento para uma possível demanda reprimida.

4- Implantar educação permanente entre os profissionais envolvidos na equipe para um melhor desenvolvimento e trabalho de equipe, além de fonte estimuladora para o trabalho realizado.

5- Reforçar orientação nos grupos como de "aleitamento materno", hiperdia, etc para novas formas de acolhimento.

RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados são; redução de filas geradas na madrugada para solicitação de "encaixes" em consultas médicas, organização de agenda por prioridade e necessidades, atendimento médico no mesmo dia, redução de demanda reprimida permitindo maior acesso a rede de cuidados de saúde.

Melhora da qualidade do vínculo do paciente com a equipe, permitindo a prática de equidade, integralidade e acesso a população.

REFERÊNCIAS

GARUZI, Mariane, *et al.* Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. Revista Panam Salud Publica p144-148, 2014.

Disponível

em: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2014.v35n2/144-149/>. Acesso 20/12/2019.

COUTINHO, L.R.P., BARBIERI, A.R., SANTOS, M.L.M., Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. Saúde Debate. Rio de Janeiro, v.39, n.105, p. 514-524, abril 2015.

Disponível em: [https://www.scielosp.org/article/sdeb/2015.v39n105/514-](https://www.scielosp.org/article/sdeb/2015.v39n105/514-524/pt/)

[524/pt/](https://www.scielosp.org/article/sdeb/2015.v39n105/514-524/pt/). Acesso 20/12/2019

SILVA, T. F., ROMANO, V, F., Sobre Acolhimento: discurso e prática em Unidades Básicas de Saúde do município do Rio de Janeiro. Saúde Debate, v.39, n 105, p 363-374, abril 2015.

Disponível

em: <https://www.scielosp.org/article/sdeb/2015.v39n105/363-374/>. Acesso 20/12/2019