



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

HERRY VIEIRA ZUZA

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA

SÃO PAULO  
2020

HERRY VIEIRA ZUZA

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA

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: ELISA PREZOTTO GIORDANI

SÃO PAULO  
2020

## **Resumo**

O problema escolhido para ser enfrentado por esse projeto de intervenção é a falta de um acolhimento eficiente na Unidade Básica de Saúde Santa Tereza, no município de Jandira-São Paulo, problema além de afetar o funcionamento da equipe acaba a sobrecarregando o profissional médico, aumentando a procura pelo atendimento de urgência e emergência.

Dentre as principais causas da falta de eficiência na realização do acolhimento, está a falta de capacitação da equipe para a realização do mesmo, e a falta de entendimento da população sobre o que é o acolhimento e qual a importância dele. Desta forma foram planejadas ações para o enfrentamento do problema, sendo elas a capacitação da equipe para realização do acolhimento de forma eficiente, a realização de ação educativa direcionada a toda comunidade com o intuito de explicar a população o que é o acolhimento e como ele pode ser importante para a organização do atendimento, e por fim a confecção de um folder com informações sobre a definição e a importância da realização do acolhimento para que diminuam as filas na unidade e para que todos possam ser atendidos. A avaliação dos resultados será realizada de forma observacional e por meio de uma breve pesquisa de satisfação que será entregue a eles após o acolhimento. O projeto tem como intuito melhorar o processo de acolhimento na unidade, organizar os atendimentos e praticar o princípio da integralidade.

## **Palavra-chave**

Organização e Administração. Educação em Saúde. Assistência Integral à Saúde. Acolhimento.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

A comunidade atendida pela UBS (Unidade Básica de Saúde) Santa Tereza é periferia do município de Jandira- São Paulo e a população enfrenta diversos problemas como, por exemplo, o alto índice de pobreza e a falta de acesso a informações de prevenção e promoção da saúde. Porém um problema extremamente importante no qual a equipe tem capacidade de intervir é a falta de um acolhimento eficiente na unidade que, além de afetar o funcionamento da equipe, acaba sobrecarregando o profissional médico e aumentando a procura pelo atendimento de urgência e emergência. Muitas vezes o usuário procura atendimento na unidade em que há vagas e desta forma tende a enfrentar filas por longos períodos de tempo em busca do atendimento nos pronto socorros e hospitais, aumentando ainda mais a demanda nesses órgãos. Assim como a nossa equipe, outras da unidade passam pela mesma situação por falta de um acolhimento eficiente. Dentre as principais causas da falta de eficiência na realização do acolhimento está a falta de capacitação da equipe para a realização do mesmo e a falta de entendimento da população sobre o que é o acolhimento e qual a importância dele. O acolhimento é de extrema importância não só para organização da agenda, mas também para fortalecer o vínculo de confiança entre os pacientes e a equipe. Grande parte dos usuários que procuram a unidade em busca de consultas de demanda espontânea podem ser convertidos em demanda programada através do acolhimento. Outras vezes os usuários procuram a unidade pois querem desabafar e serem ouvidos. E o profissional que realiza o acolhimento pode ouvi-lo e orientá-lo, ou até mesmo encaminhá-lo para o atendimento psicológico por exemplo.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

O acolhimento foi um mecanismo criado através da reorientação da atenção à saúde, sendo considerado fundamental para reorganização da assistência nos serviços de saúde. O acolhimento é um dispositivo que faz parte da Política Nacional do Ministério da Saúde (HumanizaSUS), e esta muito além da recepção do usuário, acolher esta totalmente relacionado a humanizar o atendimento (HENNINGTON, 2005).

O acolhimento possibilita organizar o acesso aos serviços de saúde e mesmo assim deixar o usuário satisfeito, pois quando o usuário é ouvido ele confia no profissional de saúde, o que fortalece o vínculo de confiança com a equipe, e garante ao usuário à autonomia e cidadania (CAMPOS, 1997).

Por meio do acolhimento é possível refletir sobre o processo de trabalho em saúde, pois ele possibilita o estabelecimento de vínculo de confiança entre o usuário e o profissional ou a equipe (BRASIL, 2010), possibilitando organizar as demandas e estabelecer relação com outros órgãos de saúde garantindo a regionalização e hierarquia. O acolhimento é um recurso que veio para colaborar com a qualificação do sistema de saúde, pois através dele o usuário em acesso ao cuidado de forma justa, ampliada e integral, sendo esse um direito fundamental do seres humanos (CARVALHO, 2008; BARALDI & SOUTO, 2011).

O acolhimento oferece várias vantagens tais como a organização do trabalho de forma que facilite aos profissionais cumprirem as metas de trabalho, melhor eficiência na realização do atendimento, aumentando a resolutividade dos problemas apresentados a equipe (CARDOSO, 2009).

Fracolli e Zoboli (2004) afirmam que:

“Sem acolher e vincular não se concretiza a responsabilização e tampouco a otimização tecnológica das resolubilidades que efetivamente impactam os processos sociais de produção da saúde e da doença. A partir dessa afirmação os serviços de saúde, e mais especificamente o PSF, optaram por instituir espaços de acolhimento no seu processo de trabalho”.

O acolhimento promove uma mudança no cotidiano da equipe, pois através dele é possível atender a todos os usuários que procuram a unidade de saúde, ele busca auxiliar na resolução dos problemas expostos pelos usuários, redireciona as ações, e tornam elas responsabilidade de todos os integrantes da equipe, promove a integração do saber e das práticas ampliando assim a resolubilidade (PIMENTEL & MINOSO, 2015).

A ineficiência no processo de acolhimento esta ligada à falta de capacitação da equipe e a falta de empatia de alguns profissionais, a empatia bem como os sentimentos de afetividade, equidades, justiça, respeito, gratidão e responsabilidade são sentimentos que podem ser promovidos entre o usuário e o profissional de saúde através do acolhimento. A reciprocidade é manifestada no acolhimento através de critérios como características individuais que tanto o profissional identifica no usuário, como o usuário identifica no profissional, o acolhimento é uma importante forma de realização do cuidado e colabora de forma valiosa na resolução dos problemas de saúde (PINHEIRO & MARTINS, 2011).

No ano de 2010 foi realizado um estudo no estado da Bahia que mostrou que o planejamento de estratégias pode colaborar com a melhora na realização e humanização do acolhimento, estratégias como a marcação de consultas, a capacitação e aperfeiçoamento dos profissionais que realização do acolhimento através da realização de educação permanente para a equipe, pode melhorar significativamente a prática do acolhimento e a humanização do atendimento na UBS Santa Tereza (VIEIRA, 2010).

## **AÇÕES**

Esse projeto está sendo planejado por uma das equipes da UBS Santa Tereza e será executado na comunidade atendida por essa mesma equipe. As mudanças no processo de acolhimento aconteceram a partir do início do mês de fevereiro de 2020.

Para iniciar a execução do projeto, será realizada a capacitação da equipe, para isso o médico responsável pelo projeto realizou pesquisa literária em importantes bases de informações tais como SciELO, Ministério da Saúde e Google Acadêmico, após a coleta de dados se deu início a capacitação que se iniciou na segunda quinzena do mês de janeiro de 2020, e acontecerá uma vez por semana, através da capacitação da equipe é esperado que a equipe esteja preparada para o processo de mudança no acolhimento e comece a realizá-lo de forma mais humanizada e eficiente.

Assim que a equipe já estiver preparada será realizada uma ação educativa direcionada a toda comunidade com o intuito de explicar a população o que é o acolhimento e como ele pode ser importante para a organização do atendimento, por intermédio dessa ação esperamos levar informação a comunidade o que colaborará com a implantação das mudanças no acolhimento.

O último passo da execução do projeto será a confecção de um folder com informações sobre a definição e a importância da realização do acolhimento para que diminuam as filas na unidade e para que todos possam ser atendidos, esse folder será entregue em todas as residências por intermédio dos agentes de saúde.

Para avaliar os resultados após o acolhimento será entregue aos usuários uma pequena folha com uma pesquisa de satisfação na qual pergunta se ele está achando as mudanças no acolhimento positivas ou negativas e se ele tem alguma sugestão para melhorarmos ainda mais a qualidade do atendimento prestado.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Por meio da capacitação da equipe é esperado que os profissionais sejam informados sobre a importância do acolhimento, e como realizá-lo de forma humanizada e eficiente, a intenção com essa capacitação é fazer com que os profissionais da equipe vejam os usuários como se fosse uma pessoa da sua família, estreitando assim o vínculo de amizade e confiança com os mesmos, e tornando o acolhimento um momento prazeroso do usuário com a equipe de enfermagem.

A ação educativa tem o intuito de levar informações a cerca do acolhimento para a população atendida, por meio da ação educativa a equipe espera oferecer a população o acesso a informação sobre o acolhimento, tornando mais fácil o entendimento da população sobre a importância do mesmo e mostrando a eles que o acolhimento pode ser uma forma de resolver seu problema ou encaminhá-lo ao setor que o possa fazer, facilitando a aceitação do acolhimento pela população.

Por fim, com a confecção do folder com informações sobre a definição e a importância da realização do acolhimento, esperamos atingir todas as famílias da área de cobertura da equipe, levando essas informações esperamos organizar os atendimentos na unidade, diminuindo as filas e a sobrecarga sobre os profissionais da equipe, e possibilitando que todos os usuários que procurem a unidade possam ser atendidos.

Os resultados serão realizados de forma observacional e por meio de uma pesquisa de satisfação que será distribuída para os usuários.



## REFERÊNCIAS

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

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

CAMPOS G.W.S. Considerações sobre a arte e a ciência da mudança: revolução das coisas e reforma das pessoas. O caso da saúde. In: Cecilio LCO, organizador. *Inventando a mudança na saúde*. 2 ed. São Paulo: Editora Hucitec; 1997. p. 29-87.

CARDOSO, L. S. C. et al. Acolhimento no trabalho em saúde da família: um estudo qualitativo. *CuidArte Enfermagem*, Juiz de Fora, v. 3, n. 2, p. 149-155, 2009.

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

FRACOLLI, L.A.; ZOBOLI, E.L.C.P. Descrição e análise do acolhimento: uma contribuição para o Programa de Saúde da Família. *Rev. esc. enferm. USP* [online]. 2004, vol.38, n.2, pp.143-151. ISSN 0080-6234.

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

PIMENTEL M.N.; MINOZZO, F. Acolhimento em Saúde Mental: Operando Mudanças na Atenção Primária à Saúde *Psicologia Ciência e Profissão*, vol. 35, núm. 4, outubro-diciembre, 2015, pp. 1340-1349 Conselho Federal de Psicologia Brasília, Brasil.