



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

PEDRO RICARDO ROSSETI

EFEITOS DA FALTA DE COMUNICAÇÃO NO PRINCÍPIO DA INTEGRALIDADE:  
VIVÊNCIA NA USF RUBIÃO JUNIOR.

SÃO PAULO  
2018

PEDRO RICARDO ROSSETI

EFEITOS DA FALTA DE COMUNICAÇÃO NO PRINCÍPIO DA INTEGRALIDADE:  
VIVÊNCIA NA USF RUBIÃO JUNIOR.

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: LUCILA BRANDÃO HIROOKA

SÃO PAULO  
2018

## **Resumo**

A influência política municipal, fez com que a Unidade de Saúde Rubião Junior apresentasse um grande aumento do número de consultas de demanda espontânea, refletindo negativamente no cuidado integral e longitudinal de qualidade aos pacientes. Por exemplo, um paciente diabético apenas procura a Unidade de Saúde da Família quando está sintomático, e não rotineiramente como sugerem os protocolos brasileiros de Endocrinologia. Essa procura é sob livre demanda, interrompendo o cuidado longitudinal que deveria receber através do programa HIPERDIA. Inúmeros outros exemplos poderiam ser citados, porém fogem do objetivo de discussão. Visando minimizar esse impacto negativo, nós da equipe iremos sugerir aos gestores municipais como pode ocorrer o bom funcionamento e a logística da USF Rubião Junior. O excesso de atendimento sob livre demanda, que atualmente acontece em todo o município de Botucatu, prejudica o atendimento às consultas agendadas, um momento em que devemos avaliar os pacientes com cautela e praticar a verdadeira Saúde da Família. É fato que a população necessita ser informada e reeducada a fim de que entenda a funcionalidade de uma USF. O resultado esperado seria a diminuição de consultas do tipo "queixa e conduta" e ser visto como um todo, já que esse tipo de consulta médica, aliado ao excesso de pacientes que aguardam atendimento, chega a impossibilitar os profissionais a rever o prontuário do paciente. A sugestão do presente trabalho é propor tais informações através de meios de comunicação, grupos de conversa realizados na USF entre os profissionais e os pacientes, informações em escolas e até reuniões entre representantes de microáreas. Uma vez estabelecida a boa comunicação sendo ela verbal ou não verbal, teremos resultados positivos ao problema aqui exposto.

## **Palavra-chave**

Capacitação Profissional. Educação em Saúde. Esgotamento Profissional. Organização e Administração. Promoção da Saúde

## **Introdução**

O processo de comunicação foi necessário desde os primórdios da humanidade para que de maneira global se difundissem os conhecimentos, nos âmbitos sociocultural, político, econômicos e nas relações interpessoais (GOMES, 2007).

A comunicação traz resultados desde que a mensagem recebida tenha o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida, através de linguagem verbal ou não verbal (SCHELLES, 2008).

Sua aplicabilidade no campo da saúde é necessária para que se preste uma assistência de qualidade através de uma escuta acolhedora cuja finalidade é atingir a subjetividade dos indivíduos (OLIVEIRA et al., 2008).

O SUS representa um avanço se tratando de políticas públicas do cenário mundial, porém os usuários ainda encontram barreiras ao acesso à saúde de uma maneira integral e universal. A comunicação em saúde é uma estratégia que objetiva orientar, divulgar e contribuir para que a população reconheça e se beneficie da necessidade da promoção e educação em saúde (RIBEIRO et. al., 2013).

Segundo SUGMATSU (2012), uma boa escuta é capaz de humanizar o atendimento, fazendo com que o paciente sinta-se seguro e em um local acolhedor. A escuta é uma estratégia de comunicação necessária para a compreensão do indivíduo, podendo assumir caráter reflexivo e terapeutico (MESQUITA; CARVALHO, 2014).

O presente trabalho propõe relatar a utilização da comunicação em saúde entre os profissionais e usuários da USF Rubião Junior, pois após extinção de um momento de integração da equipe, percebeu-se inúmeras falhas no processo em relação à equipe multidisciplinar e à comunidade.

## **Objetivos (Geral e Específicos)**

Objetivos:

Objetivo Geral:

Informar a população do distrito de Rubião Junior, município de Botucatu/SP, sobre funcionamento da Unidade de Saúde.

Objetivo específico:

Aplicar meios de informação mais efetivos sendo de caráter presencial ou virtual

Trazer a população mais perto do cuidado

Criar grupos para interagir

Ter representantes comunitários de cada micro áreas participando das reuniões semanais

## **Método**

O projeto de intervenção será realizado USF Rubião Júnior, distrito de Rubião Junior, município Botucatu São Paulo.

A realização do projeto contará com a participação da equipe de saúde (médico, enfermeira, dentista, agentes comunitários, técnica de enfermagem) e coordenadora do Núcleo de apoio NASF. O público-alvo do projeto serão os usuários em geral da área de abrangência, com idade entre 00 e 99 anos. Serão convidados os gestores municipais, sendo a peça fundamental para esse trabalho.

Ações:

Informar os usuários sobre o funcionamento da USF, dialogando em grupos, panfletagem, redes sociais, via rádio.

Promover capacitação aos ACS, para que os mesmos divulguem as informações recebidas.

Capacitar Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem na triagem e acolhimentos dos pacientes.

Reuniões entre os médicos periodicamente.

Desvincular tendências políticas da saúde pública se a mesma interferir no bom funcionamento da unidade.

## **Resultados Esperados**

Espera-se com este projeto informar os usuários a funcionalidade da unidade, visto pelos princípios doutrinários do SUS, bem como reduzir ao máximo intervenções políticas que sacrifiquem os atendimentos modelos do SUS a partir do momento em que prevalecem as consultas direcionadas às queixas momentâneas dos usuários. Com isso ofertaremos um atendimento mais humano para o indivíduo e suas famílias, mais consultas agendadas, tempo apropriado para uma melhor acolhimento e espaço para discussão entre os membros da equipe multidisciplinar.

## Referências

- GOMES, R.A.L. *A comunicação como direito humano: um conceito em construção*. 2007. 206 p. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2007.
- OLIVEIRA, A. et al. *A comunicação no contexto do acolhimento em uma unidade de saúde da família de São Carlos, SP*. Interface - Comunicação, Saúde, Educação, Botucatu, v.12, n.27, p. 749-762, 2008.
- MESQUITA, A.C.; CARVALHO, E.C. A Escuta Terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. Rev. Esc. Enferm. USP, São Paulo, nº 48, p. 1127-1136, 2014.
- SCHELLES, S. *A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações*. Revista Esfera, Brasília, n. 1, p. 1-8, 2008
- SUGUIMATSU, L. et al. *A arte de ouvir o paciente*. Rev. Med. Res., Curitiba, v.14, n.4, p. 256-259, out./dez. 2012.
- RIBEIRO, C. B. et al. Comunicação em saúde: Conceitos e estratégias, rumo à efetivação de direitos sociais. Disponível em: <[http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/COMUNICA%C3%87%C3%83O%20EM%20SA%C3%9ADE\\_CONCEITOS%20E%20ESTRAT%C3%89GIAS,%20RUMO%20%C3%80%20EFETIVA%C3%87%C3%83O%20DE%20DIREITOS%20SOCIAIS.pdf](http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/COMUNICA%C3%87%C3%83O%20EM%20SA%C3%9ADE_CONCEITOS%20E%20ESTRAT%C3%89GIAS,%20RUMO%20%C3%80%20EFETIVA%C3%87%C3%83O%20DE%20DIREITOS%20SOCIAIS.pdf)>. Acesso em 13 ago. 2017.