



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

VALÉRIA BASTOS DE MIRANDA

ATENÇÃO ADEQUADA E ESCUTA QUALIFICADA PARA A PROMOÇÃO DE SAÚDE E
PREVENÇÃO DE DOENÇAS: PROJETO DE INTERVENÇÃO PARA O ACOLHIMENTO
AOS USUÁRIOS DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM SANTA RITA II EM
ITAPEVI-SÃO PAULO.

SÃO PAULO
2020

VALÉRIA BASTOS DE MIRANDA

ATENÇÃO ADEQUADA E ESCUTA QUALIFICADA PARA A PROMOÇÃO DE SAÚDE E
PREVENÇÃO DE DOENÇAS: PROJETO DE INTERVENÇÃO PARA O ACOLHIMENTO
AOS USUÁRIOS DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM SANTA RITA II EM
ITAPEVI-SÃO PAULO.

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 presente Projeto de Saúde do Território aborda a necessidade da atenção adequada e escuta qualificada para a promoção da saúde e prevenção de doenças. O problema, foco da intervenção, mostra a necessidade de se oportunizar aos usuários da Unidade de Saúde um atendimento humanizado e acolhedor, bem como orientar a equipe de profissionais da saúde sobre sua importância para a obtenção de resultados positivos nas ações implementadas. Sob esse enfoque, objetiva-se o desenvolvimento de práticas humanizadas na Unidade Básica de Saúde Santa Rita II em Itapevi, São Paulo. Os princípios básicos do Sistema Único de Saúde preconizam a universalidade, integralidade e equidade por meio do atendimento, ações e serviços considerando as especificidades de cada usuário sem privilégios ou barreiras. A postura e as práticas devem atender os direitos e deveres de cada pessoa, de forma integral garantindo a promoção, proteção, prevenção, tratamento e recuperação da saúde. O acolhimento caracteriza-se como uma diretriz estratégica orientadora das práticas de atendimento em saúde, direcionando e reorganizando o trabalho. A comunicação, fator fundamental de valorização e aproximação, fortalece os vínculos entre usuários e os profissionais da saúde oportunizando maior aceitação criando uma relação de ajuda. É direito do paciente ter um atendimento acolhedor e humanizado de forma qualificada, com ênfase nos princípios éticos, considerando e respeitando as diferenças culturais, econômicas e sociais.

Palavra-chave

Capacitação Profissional. Promoção da Saúde. Acolhimento.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

Como oportunizar aos usuários da Unidade Básica de Saúde Jardim Santa Rita II em Itapevi, São Paulo, a atenção adequada e escuta qualificada para a promoção de saúde e prevenção de doenças? Considerando que o primeiro contato com o usuário é fundamental para direcionar as ações futuras faz-se necessário organizar o trabalho de forma a atender todos que procuram o serviço de saúde na Unidade Básica de Saúde Santa Rita II fortalecendo o princípio da universalidade. É fundamental humanizar o atendimento por meio da ética, integralidade, equidade e conseqüentemente garantindo a eficiência na Atenção Básica, justificando, portanto, a importância em melhorar neste quesito.

ESTUDO DA LITERATURA

A saúde conceitua-se sendo a promoção da qualidade de vida, sob este enfoque a saúde é produzida por meio da inter-relação dos saberes. O Sistema Único de Saúde (SUS) tem como base princípios básicos: universalidade, integralidade e equidade. A universalidade garante a todo e qualquer cidadão a atenção à saúde; a integralidade valoriza as ações preventivas considerando o indivíduo na sua totalidade, um ser biopsicossocial participante de uma comunidade. E por meio da equidade é garantido atendimento, ações e serviços de acordo com as especificidades de cada um sem privilégios ou barreiras. Segundo Ministério da Saúde (2009) citado por Bertachini (2012):

"São práticas e posturas que devem atender aos direitos e deveres dos usuários de saúde, determinados pelo Ministério da Saúde - na Portaria n. 1.820, de 13 de agosto de 2009: "Art. 2º - Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde". Assim, as ações de promoção, proteção e recuperação de saúde nas unidades prestadoras de serviço não devem ser fragmentadas, pois são responsáveis pela assistência integral à saúde do indivíduo".

Em 1988 a promulgação da Constituição Federal prevê o atendimento à saúde de forma a atender os direitos de todos os cidadãos, porém após duas décadas da promulgação o enfoque à saúde amplia-se com a inserção de novos paradigmas em relação às ações e a assistência à saúde, com esforços para efetivar e garantir o funcionamento das prerrogativas do SUS, sob amparo legal respeitando sua base teórica. Entre as ações foi elaborada a Política Nacional de Humanização (PNH) em 2014 com o objetivo de atuar em toda a rede do SUS de forma transversal. Segundo Brehmer e Verdi (2010):

"Seu marco teórico-político configura-se em torno da humanização das práticas de atenção e gestão como uma dimensão fundamental do sistema de saúde. Essa política se propõe a fomentar princípios e modos de operar no conjunto das relações entre profissionais e usuários, entre os diferentes profissionais, entre as diversas unidades e serviços de saúde e entre as instâncias que constituem o SUS".

O acolhimento caracteriza-se sendo um dos dispositivos da PNH por meio da recepção e da responsabilidade integral em relação ao usuário do sistema de saúde com o objetivo da resolução de seus problemas. Assim, o acolhimento é uma prática estratégica que deve ser implementada desde o primeiro atendimento da atenção à saúde. Para Brehmer e Verdi (2010): "O acolhimento propõe reorganizar o serviço no sentido de oferecer sempre uma resposta positiva ao problema de saúde apresentado pelo usuário".

O acolhimento é uma diretriz e uma estratégia para as práticas de atendimento em saúde, pois, direciona a reorganização do trabalho, orienta a postura diante dos usuários e suas necessidades de forma articulada com vistas à garantia do direito aos serviços de saúde e de humanização no atendimento. (TAKEMOTO e SILVA, 2007 *apud* BREHMER e VERDI, 2010)).

A comunicação é um fator fundamental de valorização e de aproximação entre profissional e usuário, esta relação interpessoal respeitosa e digna fortalece o vínculo entre as partes favorecendo a ética, os direitos e as responsabilidades dos envolvidos de forma a oportunizar a promoção da saúde, a prevenção, adesão ao tratamento, maior aceitação criando uma

relação de ajuda. Para Bertachini (2012):

"A comunicação com proposta terapêutica realinha o encontro do profissional de saúde com o usuário para seu eixo mais crucial: uma relação interpessoal quando um e outro se encontram e se tratam como pessoas dignas, em uma relação de ajuda. Com este princípio, a comunicação torna-se fator de humanização na atenção à saúde por favorecer o entendimento e a reciprocidade dos conteúdos que envolvem o significado da doença, e as atitudes coerentes perante o tratamento e a promoção da saúde e da vida".

O acolhimento numa perspectiva ética deve perpassar os níveis da Atenção Básica com o intuito de compreender e atender o ser humano na dimensão subjetiva, considerando-o nas esferas histórica, social e cultural. De acordo com Bertachini (2012): "Deve ser uma prática fundamentada na combinação de direitos e responsabilidades, onde a ética do cuidado assume uma posição essencial".

A Atenção Básica configura-se sendo o primeiro contato em relação ao atendimento à saúde pelo usuário, portanto, neste momento se direcionará as ações voltadas a seu atendimento sob âmbito individual e coletivo considerando os princípios de integralidade abrangendo promoção e proteção da saúde, diagnóstico e tratamento, prevenção de agravos, reabilitação, manutenção da saúde. (BRASIL, 2009).

A comunicação deve elevar o cuidado técnico e o cuidado ético por meio de uma escuta humanizada e atenta que oportuniza ao paciente ser compreendido na sua integralidade. Para Bertachini (2012): "Assim, o paciente compartilha de espaços na comunicação que fortalecerão o diálogo franco nas relações médico-paciente, sobretudo, diminuindo a vulnerabilidade humana no campo da saúde".

É direito de o paciente ter um atendimento acolhedor e humanizado de forma qualificada, livre de qualquer discriminação ou restrição, afirmação esta preconizada na Portaria 1.820 de 13 de agosto de 2009/Conselho Nacional de Saúde. Considerar o contexto familiar, cultural e social do paciente, identificar suas necessidades em relação à saúde, explicar procedimentos e prosseguimentos qualificar o vínculo entre os envolvidos, apresentar soluções, respeitar a privacidade por meio do sigilo e confiabilidade em relação às informações pessoais, diagnósticos e prognósticos são responsabilidades dos profissionais da saúde. Para Bertachini (2012):

"Para tanto, a "escuta atenta ou ativa" que tem como essência valorizar o outro, torna-se um instrumento fundamental capaz de oferecer prontidão e tempo para valorizar as demandas do paciente e das suas particularidades. O ato de escutar atentamente implica em compartilhar um momento, e buscar significados não só à mensagem recebida, mas à pessoa que transmite seu conteúdo fundamentado na relação de ajuda e interesse pelas suas necessidades. Esse processo que parece ser tão natural, em grande parte se contradiz na realidade hospitalar em função de um cotidiano que silencia os desafios de uma comunicação humanizada, subtraindo do paciente boa parte de seu papel participativo e decisivo sobre o próprio tratamento".

O acolhimento se efetiva mais pelas atitudes do que pelo discurso, portanto, é necessário observar as práticas constitutivas das relações e, a partir desta premissa é possível delimitar modos de acolhimento à demanda espontânea que procura as Unidades de

Atenção Básica. (BRASIL, 2013).

AÇÕES

- ♦ Humanização do cuidado com ênfase nos princípios éticos por meio da qualificação na gestão do cuidado.
- ♦ Considerar e respeitar as diferenças culturais, econômicas e sociais com o intuito da efetiva comunicação entre profissionais da saúde e pacientes.
- ♦ Incentivar a capacidade de empatia por meio da escuta respeitosa.
- ♦ Capacitar os profissionais da saúde para que, através de sua atuação, garantam aos usuários da Atenção Primária a equidade de acordo com a complexidade de cada caso.

RESULTADOS ESPERADOS

Com o desenvolvimento das ações de conscientização e capacitação dos profissionais da saúde em relação aos princípios éticos para a humanização do cuidado aos usuários da Unidade Básica de Saúde haverá maior aproximação entre a equipe e os usuários configurando, desta forma, um atendimento mais humanizado. Comprovadamente o atendimento acolhedor é a porta de entrada para a obtenção de bons resultados durante o processo de atendimento ao paciente. Uma boa comunicação entre profissionais da saúde e paciente oportuniza uma maior aceitação das ações de saúde e um planejamento mais eficaz. O respeito às diferenças culturais, econômicas e sociais garantem aos usuários da Atenção Primária a equidade, direito este de todos os usuários, considerando a complexidade de cada caso.

Propiciar que os usuários da UBS sintam-se mais acolhidos, respeitados, valorizados em suas especificidades de saúde é uma prática que deve se tornar rotina no atendimento. Humanizando o atendimento há melhora na qualidade das ações referentes à saúde dos usuários e, conseqüentemente maior adesão às orientações, tratamentos e na sua continuidade quando necessário.

REFERÊNCIAS

BERTACHINI, L. A comunicação terapêutica como fator de humanização da Atenção Primária. Disponível em:

<

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S00806234201400060112700044&lng=en> Acesso em 27 nov. 2019.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em 10 dez. 2019.

BRASIL/ MINISTÉRIO DA SAÚDE. Atenção Básica. Disponível em:

<<http://www.saude.gov.br/artigos/770-sistema-nacional-de-saude/40315-atencao-basica>> Acesso em 27 nov. 2019.

BRASIL /MINISTÉRIO DA SAÚDE. Cadernos de Atenção Básica: Acolhimento à Demanda Espontânea. Vol. 1. 2013. Disponível em:

<http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_cab28v1.pdf> Acesso em 27 nov. 2019.

BRASIL. Portaria 1.820 de 13 de agosto de 2009. Disponível em:

<https://conselho.saude.gov.br/ultimas_noticias/2009/01_set_carta.pdf> Acesso em 14 dez. 2019.

BREHMER, L. C. de F.; VERDI, M. Acolhimento na Atenção Básica: reflexões éticas sobre a Atenção à Saúde dos usuários. Disponível em:

<

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-81232010000900032&lng=en&nrm=iso&tlng=pt> Acesso em: 10 dez. 2019.