



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

BRUNA MARUK BOY

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE BELA SÃO
PEDRO DO MUNICÍPIO DE SÃO PEDRO.

SÃO PAULO
2020

BRUNA MARUK BOY

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE BELA SÃO
PEDRO DO MUNICÍPIO DE SÃO PEDRO.

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: ROSSANA FLÁVIA RODRIGUES SILVÉRIO DOS SANTOS

SÃO PAULO
2020

Resumo

Comumente, o termo acolhimento na Atenção Primária significa um arranjo tecnológico para a organização dos serviços que visa garantir acesso aos usuários com o objetivo de escutar todos os pacientes, resolver os problemas mais comuns e/ou referenciá-los, se necessário (CAMPOS, 1997). A APS é conhecida por ser a porta de entrada do usuário ao SUS e tem entre suas obrigações o dever de atender bem uma população definida, buscando ser o mais resolutiva possível. Todos os funcionários devem ser capacitados a ouvir as queixas dos pacientes e com base no conhecimento do sistema, resolver o problema ou encaminhar para o profissional habilitado. Não existe uma forma específica de acolhimento pois cada unidade tem sua realidade e suas necessidades, mas alguns princípios precisam ser seguidos, como trabalho colaborativo em equipe e divisão de responsabilidades entre as diversas categorias profissionais que trabalham neste nível de atenção. Em uma ESF, as queixas da população chegam através dos agentes de saúde, de setores sociais e outros níveis de atenção e da própria população que vem até a unidade procurar ajuda. Por isso se faz necessário o treinamento de todos os funcionários visando a capacitação dos mesmos para diferentes demandas.

Palavra-chave

Satisfação do Usuário. Acesso aos Serviços de Saúde. Acolhimento.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

A Unidade Básica de Saúde Bela São Pedro, em que trabalho desde janeiro/2018, está situada na cidade de São Pedro/SP e tem 2.961 habitantes cadastrados. Em nossa equipe há uma enfermeira, dois técnicos de enfermagem, cinco agentes de saúde e uma recepcionista. Há também uma dentista e sua auxiliar que atendem na UBS dois dias por semana, uma pediatra e uma ginecologista, que atendem meio período por semana. Mesmo com uma boa equipe, é comum nos depararmos com pacientes insatisfeitos com o atendimento de saúde de seu bairro, seja por indiferença dos funcionários ou por burocracia do programa. O profissional, algumas vezes frustrado com o sistema, se esquece de ver o paciente como ser humano assim como ele, deixando de ajudar e dificultando o acesso. O acolhimento é uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização, chamada Humaniza SUS, se tornando um dos processos mais importantes especialmente na Atenção Primária à Saúde (APS), pelas consequências diretas que pode determinar no atendimento dos usuários e consequentemente, no seu prognóstico. Mesmo sendo difícil, o acolhimento deve ser tido como postura do servidor público, independente de seu cargo dentro de uma unidade de saúde. Devemos estar dispostos a ajudar os usuários e, quando não for possível resolver o problema, que possamos ouvi-los em suas angústias pois em boa parte das vezes essa é a ajuda que eles mais precisam. É também sabido que a escuta deve ser oferecida a todo paciente que chega à UBS independente de ter consulta médica marcada, porém uma análise detalhada da queixa deve ser feita e para isso, os funcionários precisam de conhecimentos específicos de causa para o correto manejo da queixa, levando a uma resolução da condição exposta. A busca pelo equilíbrio deve ser constante para que não sobrecarregue os profissionais e também não deixe a desejar ao usuário do sistema.

ESTUDO DA LITERATURA

O Sistema Único de Saúde foi criado em 1988 e desde então vem sendo moldado a fim de proporcionar uma melhor experiência para os cidadãos. Várias medidas foram tomadas para melhorar o acesso ao usuário e viu-se a necessidade de reorganizar o atendimento desde a chegada do paciente à unidade. Uma das ações foi a elaboração do Humaniza SUS em 2003, que tem como uma de suas diretrizes o bom acolhimento, firmado no preceito de "reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde". (BRASIL, 2003, n.p.).

Em seu artigo Acolhimento na Atenção Primária à Saúde, Coutinho, Barbieri e Santos (2015), afirmam que o acolhimento vai além da recepção ao usuário, pois considera toda a situação da atenção a partir da entrada deste no sistema. Comumente, o termo acolhimento na Atenção Primária significa um arranjo tecnológico para a organização dos serviços que visa garantir acesso aos usuários com o objetivo de escutar todos os pacientes, resolver os problemas mais comuns e/ou referenciá-los, se necessário.

De acordo com Franco, Bueno e Merhy (1999), o acolhimento propõe inverter a lógica de organização e o funcionamento do serviço de saúde, partindo de três princípios:

(a) atender a todas as pessoas que buscam os serviços de saúde, garantindo a acessibilidade universal;

(b) reorganizar o processo de trabalho, deslocando seu eixo central do médico para uma equipe multiprofissional;

(c) qualificar a relação trabalhador-usuário a partir de parâmetros humanitários de solidariedade e de cidadania.

A importância desse tema se dá pelo fato de a APS ser a porta de entrada desse indivíduo à rede SUS, e sua impressão desse conjunto influencia no estreitamento do vínculo equipe/paciente, que por sua vez interfere na adesão do paciente a terapêutica ofertada e consequentemente no resultado final do tratamento.

O acolhimento é edificado de forma coletiva e por isso é essencial o trabalho em equipe, com divisões de responsabilidades entre as diversas categorias de profissionais que trabalham na unidade. Com uma escuta qualificada ofertada pelos servidores ao usuário, é possível garantir o acesso oportuno às suas necessidades, ampliando a eficácia das ações de saúde. Isso assegura, por exemplo, que todos sejam atendidos com prioridades a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco. Não há uma fórmula específica para o correto acolhimento nas Unidades de Saúde já que cada comunidade tem suas necessidades e características, porém o acolhimento deve ser tido como princípio básico da APS, que consiste na abertura dos serviços para a demanda e a responsabilização por todos os problemas de saúde de uma região. (BRASIL, 2013).

AÇÕES

Local: UBS Bela São Pedro, localizada na cidade de São Pedro/SP,

Publico alvo e Participantes : A unidade conta com uma única equipe de atenção básica , composta por cinco agentes de saúde, uma secretária, uma enfermeira, dois técnicos de enfermagem e uma médica de saúde da família. Todos os funcionários participarão do treinamento.

Ações: Em primeiro lugar é necessário que a equipe veja o acolhimento como parte da essência da APS, sendo impossível enquadrar todos os pacientes nas normas preexistentes de forma indiscriminada. Para isso, serão desenvolvidas as seguintes ações:

- * Reuniões de equipe para capacitação dos servidores da unidade, com foco nos conceitos e diretrizes expostos nos Cadernos da Atenção Básica n28 volumes I e II;
- * Treinamento de quem estiver na recepção para avaliação de risco e vulnerabilidade do usuário;
- * Escuta inicial sempre tentando valorizar a necessidade do indivíduo, mesmo que seja subjetiva. E após identificar a queixa, solucioná-la ou pedir auxílio ao colega de trabalho, com o intuito de ser resolutivo ao máximo;
- * Manter vagas diárias na agenda médica e de enfermagem para encaixe das prioridades;
- * Oferecer grupos de apoio aos pacientes de acordo com suas dificuldades/doenças, de forma que eles se sintam aceitos e sejam encorajados a seguir a terapêutica necessária;
- * Discussão de casos entre os servidores, uma vez por semana, de modo a aprimorar o atendimento.

Como forma de avaliar o desempenho da equipe, será colocada uma caixa na porta da unidade onde os usuários do sistema poderão, de forma anônima, dar sua opinião e sugestões sobre o atendimento recebido.

RESULTADOS ESPERADOS

O presente projeto visa a capacitação da equipe com o foco no correto acolhimento. A intenção é que a Atenção Básica seja realmente "porta aberta", sem obstáculos para atendimento e ao mesmo tempo organizada e resolutiva, não apenas local de passagem para outros tipos de atendimentos. Espera-se que a equipe esteja apta para atender os pacientes de forma que sejam ouvidos e se sintam bem recebidos na APS pois isso aumenta a chance de aderência à terapêutica, mesmo que seus problemas sejam crônicos e o tratamento seja contínuo e/ou demorado.

REFERÊNCIAS

BALINT, Michael. **O médico seu paciente e a doença**. Tradução: Roberto Musachio. São Paulo: Atheneu, 1984.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização - Humaniza SUS**. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>. Acesso em: 20 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Cadernos de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea: queixas mais comuns na Atenção Básica**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

COUTINHO, Larissa Rachel Palhares; BARBIERI, Ana Rita Mara; SANTOS, Lisiane de Moraes dos. Acolhimento na atenção primária à saúde: revisão integrativa. **Saúde Debate**, v. 39, n. 105, p. 514-524, abr.-jun., 2015.

FRANCO Tulio Batista; BUENO, Wanderlei Silva; MERHY, Emerson Elias. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: Betim, Minas Gerais, Brasil. **Cad Saúde Pública**, v. 15, n. 3, p. 345-53, 1999.

SCHOLZE, Alessandro da Silva; DUARTE JUNIOR, Carlos Francisco; SILVA, Yolanda Flores e. Trabalho em Saúde e a implantação do acolhimento na atenção primária à saúde: afeto, empatia ou alteridade? **Interface Comunicação Saúde Educação**, v.13, n. 31, p. 303-14, out./dez. 2009.