



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

LARA COLOMBO BUSCHIERO

O ACOLHIMENTO COMO ESTRATÉGIA DE REORGANIZAÇÃO DO ACESSO EM  
UMA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA

SÃO PAULO  
2020

LARA COLOMBO BUSCHIERO

O ACOLHIMENTO COMO ESTRATÉGIA DE REORGANIZAÇÃO DO ACESSO EM  
UMA UNIDADE 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: VALERIA CALIL ABRAO SALOMAO

SÃO PAULO  
2020

## **Resumo**

O acolhimento, por ser uma diretriz da Política Nacional de Humanização preconizada pelo Ministério da Saúde, é um tema bastante abordado.

“É reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde.” (BRASIL, 2013 p.7). É uma forma diferente de cuidado do profissional da saúde para com o usuário, afim de criar vínculo e responsabilização entre trabalhadores de saúde e pacientes, contribuindo para um melhor atendimento.

Baseando-se em literaturas nacionais e conversando com a equipe da minha unidade de atuação, pude perceber que ainda era um tema que causava angústia em vários aspectos, pois, no que diz respeito às demandas espontâneas, a equipe ainda não se sentia preparada para a organização da unidade, deixando muitas vezes a desejar, por manter apenas o seguimento de consultas agendadas. Após nos reorganizarmos semanalmente em reuniões, pensar em estratégias de acolhimento em equipe, foi notável a melhora nos atendimentos e a disposição dos profissionais que constituem nossa unidade, visto que podemos ofertar serviços de qualidade aos nossos usuários, valorizando nossos profissionais e seguindo a política implantada pelo Sistema Único de Saúde.

A finalidade deste estudo é discorrer sobre o envolvimento de todos os profissionais que compõem a equipe de saúde para que se sintam capacitados para a abordagem humanizada ao usuário, uma vez que procure a unidade, e que saibam como melhor orientá-lo a fim de que sua busca naquele momento seja amparada sempre da melhor forma.

O resultado esperado é alcançar um acolhimento mais humanizado por toda a quipe de saúde.

## **Palavra-chave**

Acesso aos Serviços de Saúde. Política de Saúde. Educação em Saúde.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

Existe uma grande preocupação com o bem estar da população e a melhoria do cuidado da família, porém existem algumas dificuldades enfrentadas no que diz respeito às demandas espontâneas e à resolutividade, pois não se tem um protocolo que facilite o acesso do usuário ao serviço.

O problema identificado em meu território, durante esse período de trabalho, foi a questão do acolhimento. A unidade de saúde em que trabalho na cidade de Nova Europa- SP é bem organizada no que diz respeito ao cuidado da família. A equipe é preocupada com a população e sempre busca melhorias para o bem estar do usuário.

Algumas pessoas da equipe têm a ideia de que a unidade funciona apenas com agendamentos e se perdem quando entramos com a questão do acolhimento à demanda espontânea. Não existe a percepção sobre a importância do acolhimento. O acolher é uma maneira de proporcionar um atendimento efetivo trazendo bons resultados e para que isso ocorra é necessário: ouvir, conversar, entender os hábitos e as necessidades dos pacientes. Não há uma pessoa específica para realizá-lo.

Estamos discutindo sobre acolhimento, cuidado em saúde com nossa articuladora da Diretoria Regional de Saúde (DRS) expondo alguns anseios sobre a temática para a construção de estratégias para organização do acolhimento à demanda espontânea.

O objetivo da proposta é integrar toda a equipe na questão do acolhimento, do cuidado em saúde, proporcionando resultados positivos.

A partir de uma reunião com a equipe multidisciplinar, foi proposto um calendário sistemático para reorganização do acesso ao usuário na unidade de acordo com a proposta de acolhimento.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

“O Sistema Único de Saúde (SUS) preconiza, em sua política de saúde, um conjunto de ações que possibilitem a execução dos princípios da universalidade do acesso; a integralidade e a equidade da atenção à saúde; descentralização da gestão; regionalização e hierarquização; e participação popular por intermédio do controle social. O acesso da comunidade e a forma de recepcioná-la constituem-se como pontos importantes a serem considerados para viabilizar a execução desses princípios e, portanto, devem ser revistos e aperfeiçoados no contexto da prática e da organização dos serviços de saúde. A desqualificação do cuidado ao usuário reflete a falta de comunicação entre profissionais e população, o que impossibilita que as reais necessidades desse último segmento sejam reveladas, dificultando a diversificação das práticas de atenção à saúde e fazendo com que os serviços se organizem a partir de uma demanda limitada de procedimentos (CAMPOS, 2006; LOPES, 2014).” (LOPES, Adriana Santos et al, 2015, p. 115).

Acolher é compreender no outro suas necessidades e singularidades. O acolhimento deve envolver e fortalecer a equipe de saúde e seus usuários estabelecendo um compromisso vinculado à humanidade efetiva e respeito ao próximo. De acordo com as normas e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) foi implantado no ano de 2003 a Política Nacional de Humanização (Humanizaus), visando qualificar a saúde pública no país.

“Dessa forma, pode-se afirmar que o acolhimento é uma ação que deve existir em todas as relações de cuidado, no vínculo entre trabalhadores de saúde e usuários, na prática de receber e escutar as pessoas, e deve ser estabelecido como uma ferramenta que: possibilite a humanização do cuidado; amplie o acesso da população aos serviços de saúde; assegure a resolução dos problemas; coordene os serviços e vincule a efetivação de relações entre profissionais e usuários. Neste sentido, pode-se afirmar que a prática do acolhimento está presente em todas as relações de cuidado e pode se configurar de diferentes formas dependendo de quem participa dos processos e de como e em que condições este processo se dá. À vista disso, em vez de indagar-se, em algum serviço, existe ou não o uso da ferramenta acolhimento, talvez seja mais pertinente avaliar como ele se concretiza ou é empregado. O acolhimento é transmitido menos no discurso sobre ele do que nas práticas propriamente ditas (BRASIL, 2011; LOPES, 2014).” (LOPES, Adriana Santos et al, 2015, p. 116).

A problemática em questão se dá pelo fato de ainda existir uma ideia de que o acolhimento gira em torno de um único profissional dentro da unidade. Há de se integrar todos os profissionais que compõem a equipe, para que assim, se crie um fortalecimento no que diz respeito ao cuidado em saúde, para que possamos atender às necessidades do usuário e com a resolutividade esperada para os problemas apresentados pela população adscrita.

Uma vez que se trabalha com uma equipe qualificada torna-se ao usuário uma porta aberta para resolução de suas expectativas pessoais, tanto no que diz respeito ao paciente, quanto à problemática que abrange seu contexto familiar. Uma equipe que tende a olhar todos os ângulos que tornam "incapacitante" a saúde do paciente seja ela física, psicológica, familiar é uma equipe bem preparada. O acolhimento é de grande importância pois é o primeiro momento do indivíduo à procura de uma resolução para seu momento de fragilidade. Não devemos nos limitar a uma queixa isolada do paciente.

Há inúmeras especificidades dentro de uma única questão exposta pelo usuário. Muitas vezes o sintoma que o leva a procurar a unidade de saúde não é o fator causador do problema em si. Daí a importância de se ter uma equipe que saiba as diversas formas de cuidar; que saiba o contexto familiar do paciente, trabalho, hábitos de vida, nível socioeconômico, o que dentro do contexto desse paciente pode interferir de fato no seu dia a dia.

O acolhimento é um momento de troca entre usuário e profissional que visa o vínculo, o cuidado, o zelo para o problema apresentado. O indivíduo deve se sentir acolhido, sabendo que todos os seus anseios serão vistos das mais diversas formas para juntos alcançarmos um bem maior. Muitos são os casos onde não existe essa troca equipe-paciente, e então não há oportunidade de implantar cuidado integral em saúde. Uma solução seria apresentar ao paciente as mais variadas formas de cuidado que a atenção primária pode oferecer: promoção e prevenção em saúde, grupos para os mais variados assuntos (Tabagismo, Droga Dura, Hipertensão, Diabetes, Gravidez na Adolescência, dentre outros). A atenção básica é muito qualificada quanto ao suporte que oferece ao paciente e à sua família e todo esse suporte começa por um correto acolhimento.

## **AÇÕES**

- ♦ Capacitação dos profissionais da equipe em relação à temática organização da demanda espontânea;
- ♦ Sistematização de reuniões com o apoio da articuladora da DRS sobre o tema, de forma a sensibilizar para que ocorram futuros momentos de educação permanente;
- ♦ Acionar a Gestão Municipal com o intuito de capacitar os profissionais quanto a suas atribuições;

A capacitação será como uma ferramenta distribuída entre todos os profissionais que compõem a equipe de saúde, a fim de qualificar a escuta sem que ocorra sobrecarga de trabalho. O Intuito das reuniões com a DRS é dar subsídio técnico e científico para o início da atividade de acolhimento na unidade, realizando abordagens estratégicas de comunicação e aulas sobre protocolos na unidade de saúde. A gestão de saúde municipal também será acionada a fim de esclarecer quais as atribuições de cada profissional, de modo que, lembradas tais atribuições, possam executá-las com maior segurança. A DRS estará novamente nesta etapa junto à gestão municipal de saúde para fins de embasamento e respaldo.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

O resultado esperado é a qualificação do acesso do usuário à unidade básica.

Espera-se qualificar a escuta ao usuário pela equipe sem sobrecarregar apenas alguns profissionais.

Serão promovidas reuniões com apoio da articuladora da Diretoria Regional de Saúde (DRS) sobre o tema, de forma a sensibilizar para que ocorram futuros momentos de educação permanente.

O projeto pretende alcançar mudanças no processo de trabalho como efeito das atividades propostas: educação permanente em saúde; reeducação da população assistida; alinhamento da equipe em relação ao atendimento dos usuários; melhor direcionamento dos casos atendidos; reorganização da agenda e aumento da resolutividade devido à possibilidade de atender maior quantidade de demanda espontânea.

Por fim, após algum tempo é esperado que haja um movimento de corresponsabilização entre os trabalhadores, voltado para o atendimento interdisciplinar no processo de acolhimento, ocasionando melhora na assistência oferecida pelo serviço, melhora da satisfação da comunidade e aumento do vínculo com a equipe e resolutividade do processo de trabalho.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamenro de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. Humanizadas. Secretaria de Atenção à Saúde, 1. ed. 1. reimp. - Brasília, 2013.

COUTINHO, Larissa Rachel Palhares; BARBIERI, Ana Rita; SANTOS, Mara Lisiane de Moraes dos. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. Saúde debate, Rio de Janeiro , v. 39, n. 105, p. 514-524, June 2015 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042015000200514&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042015000200514&lng=en&nrm=iso)>. access on 14 Mar. 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-110420151050002018>.

GUEDES, Rebeca Nunes; FONSECA, Rosa Maria Godoy Serpa da; EGRY, Emiko Yoshikawa. Limites e possibilidades avaliativas da estratégia saúde da família para a violência de gênero. Rev. esc. enferm. USP, São Paulo , v. 47, n. 2, p. 304-311, Apr. 2013 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342013000200005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342013000200005&lng=en&nrm=iso)>. access on 14 Mar. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0080-62342013000200005>.

LOPES, Adriana Santos et al . O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. Saúde debate, Rio de Janeiro , v. 39, n. 104, p. 114-123, Mar. 2015 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042015000100114&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042015000100114&lng=en&nrm=iso)>. access on 14 Mar. 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-110420151040563>.