



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

VICTOR MONTEIRO DE SOUZA FARIA

ACOLHIMENTO COMO FERRAMENTA PRIMORDIAL PARA MELHOR ADESÃO A
TRATAMENTOS E DESFECHOS POSITIVOS NA ATENÇÃO BÁSICA.

SÃO PAULO
2020

VICTOR MONTEIRO DE SOUZA FARIA

ACOLHIMENTO COMO FERRAMENTA PRIMORDIAL PARA MELHOR ADESÃO A
TRATAMENTOS E DESFECHOS POSITIVOS NA ATENÇÃO BÁSICA.

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

A medicina está cada vez mais direcionada e voltada para a individualização do paciente. Porém, sua coparticipação no tratamento tende a levar a um bom desfecho no processo de cura.

O acolhimento se torna a ferramenta mais poderosa na integralidade de cuidado, pois após um vínculo estruturado e bem estabelecido, este paciente está muito mais propenso a colaborar e chegar a um desfecho positivo. Ou seja, o acolhimento bem feito produz melhor adesão aos tratamentos propostos e, conseqüentemente, maior possibilidade de cura e satisfação do usuário.

Palavra-chave

Satisfação do Usuário. Assistência Integral à Saúde. Assistência Individualizada de Saúde. Adesão ao Tratamento. Absenteísmo. Acolhimento.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

Analisando as políticas de Atenção Básica e o conceito de Atenção Primária sempre tendemos a pensar em uma escala aumentada e procurar estabelecer as redes, fluxos e principalmente gargalos e ponto cegos desta grande estrutura que existe no SUS. Embora todas essas informações sejam de extrema importância e vitais para estruturação e bom funcionamento do sistema como um todo, cada vez mais percebemos que de nada adianta um conceito equilibrado e bem desenhado se na ponta do fluxograma não tivermos um acolhimento conciso, integral e efetivo.

Medicina, cura, tratamentos adequados e eficazes, anteriormente eram entendidos como totalmente dependentes da capacidade de diagnóstico do profissional e, principalmente, do seu grau de conhecimento e raciocínio clínico. Hoje em dia quando falamos em efetividade de tratamento e principalmente de cura, entendemos que tudo se inicia com a determinação do processo de adoecimento e definição do problema/doença. A partir do momento que se estabelece esse fator, podemos ativamente e efetivamente começar o raciocínio clínico para o manejo desse paciente. É então que se estabelece talvez o fator preponderante na efetividade e sucesso de qualquer relação entre médico e paciente, o acolhimento.

Um acolhimento eficaz é responsável direto pela efetividade de comunicação, entendimento de fatores não quantitativos (aqueles que não podemos determinar através de exames) referentes aos processos de adoecimento e, principalmente, a formação do elo mais importante para os próximos passos, o vínculo entre o profissional e o paciente.

Esse vínculo será necessário em todos os processos diagnósticos, discussão, escolha e entendimento de tratamento por ambas as partes. Todos esses fatores serão a base de um tratamento eficaz e completo, pois além de resolver o problema/doença inicial o médico será capaz de entender este paciente como um todo, podendo assim corrigir todas as questões internas e externas que levaram esse paciente ao adoecimento.

Assim, foi observada em nossa Unidade de Saúde a necessidade de aprimoramento do processo de acolhimento por todos da equipe, aumentando o vínculo com os indivíduos. E é essa a proposta deste trabalho.

ESTUDO DA LITERATURA

Segundo Neves e Rollo (2016) "O acolhimento é uma postura ética que consiste na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento e na responsabilização pela resolução, com ativação de rede de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de respostas às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde."

De acordo com Guerrero et al (2013) "O acolhimento não é uma prática isolada, mas um conjunto de práticas que se traduz em atitudes que as pessoas tomam nas interações que se estabelecem no ambiente dos serviços de saúde. O acolhimento-postura trata-se de uma manifestação pró-ativa, capaz de fortalecer o vínculo do serviço com os usuários pelo reconhecimento direto dos profissionais, que têm a responsabilidade de cuidar da saúde individual e comunitária. O desenvolvimento do acolhimento-postura parece ser função da satisfação com que os profissionais da AB desempenham suas tarefas. Os usuários valorizam-no como mecanismo de acesso, qualificando o serviço sempre que a sua demanda é respondida. A promoção do vínculo com os usuários, pela implementação de práticas de acolhimento, agendamento por área de abrangência, busca ativa de casos e a atuação dos Agentes Comunitários de Saúde (ACSs) são consideradas potencializadoras do cuidado direcionado às necessidades dos usuários. Na visão dos gestores, a escuta seguida de orientação traz satisfação para o usuário e resolubilidade no momento em que eles demandam o centro de saúde. Ainda neste campo, o bom trato ao usuário e o bom relacionamento com a comunidade são valorizados na medida em que esclarecem ao usuário as rotinas e procedimentos, fluxos e limites de atendimento."

O Ministério da Saúde (2010) pontua o acolhimento como " Acolher com a intenção de resolver os problemas de saúde das pessoas que procuram uma unidade de saúde pressupõe que todas as pessoas que procuram a unidade, por demanda espontânea, deverão ser acolhidas por profissional da equipe técnica. O profissional deve escutar a queixa, os medos e as expectativas, identificar os riscos e a vulnerabilidade, acolhendo também a avaliação do próprio usuário, e se responsabilizar para dar uma resposta ao problema. Nesse funcionamento, o acolhimento deixa de ser uma ação pontual e isolada dos processos de produção de saúde e se multiplica em inúmeras outras ações, que, partindo do complexo encontro entre o sujeito profissional de saúde e o sujeito demandante, possibilitam que sejam analisados:

- * o ato da escuta e a produção de vínculo como ação terapêutica;
- * as formas de organização dos serviços de saúde;
- * o uso ou não de saberes e afetos, para a melhoria da qualidade das ações de saúde, e o quanto esses saberes e afetos estão a favor da vida;
- * a humanização das relações em serviço;"

AÇÕES

A partir do entendimento da importância de um acolhimento conciso e integral, são necessárias as seguintes ações em nossa Unidade para aprimorá-lo:

-definir e entender qual o perfil da população adscrita, quais são as ferramentas disponíveis para aqueles pacientes.

-de uma forma global e interdisciplinar saber quais são as autoridades e lideranças locais que podem auxiliar em um cuidado integral e longitudinal.

-conhecer quais são as principais carências e dificuldades daquele bairro, procurando informações sobre quais ações e abordagens foram exitosas no passado e quais, infelizmente, não surtiram efeitos.

-utilizar a melhor linguagem e didática para facilitar a comunicação e adesão a tratamentos.

-também se faz necessário conhecer bem os fluxos e a estrutura disponível em nosso serviço, incluindo-se todos os profissionais de forma interdisciplinar.

Terminado esse levantamento o profissional de saúde terá ao seu dispor as ferramentas necessárias para estabelecer um vínculo genuíno e duradouro com seus pacientes e, conseqüentemente, executar um bom trabalho.

RESULTADOS ESPERADOS

Dado o fato de que os protocolos e diretrizes preconizadas pelo Ministério e Secretarias de Saúde estão fundamentados em uma realidade que nem sempre corresponde àquela que encontramos, torna-se importante que a equipe atuante esteja bem ajustada.

Acredita-se que, após serem implementadas as ações descritas anteriormente, nossa unidade começará a colher os frutos do acolhimento diferenciado. Imagina-se o estabelecimento de um vínculo fortalecido entre unidade de saúde e população, queda nos níveis de absenteísmo, maior adesão a tratamentos e, conseqüentemente, diminuição nos atendimentos de urgência e agravamentos de doenças crônicas.

REFERÊNCIAS

BRASIL.Ministério da Saúde . Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília (DF): MS; 2010.

GUERRERO, Patricia et al . O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. Texto contexto - enferm., Florianópolis , v. 22, n. 1, p. 132-140, Mar. 2013

NEVES, C.A.B.; ROLLO, A. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. 44 p.