

Atenção Básica

APERFEIÇOAMENTO DOS MÉTODOS DE ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA DA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA DO JARDIM NOVE DE JULHO: ORGANIZAÇÃO

Marilda Aparecida Moreira Da Silva 1, Adriana Santos Alcântara 1, Felipe Novelli De Almeida Delfini 1, Irinaldo José Da Silva Santana 1, Karina Ferreira Da Silva 1

1 PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

BRASIL-MINISTÉRIO DA SAÚDE, Secretaria de Atenção à Saúde; Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea. Queixas mais comuns na Atenção Básica/ Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica Brasília - Ministério da Saúde, 2012 290 il - (Cadernos de Atenção Básica nº 28. volume I e II) Ayres, R. C. V. Pereira, S. A. O. E. ; Ávila, S. M. N. ; Valentin, W. Acolhimento no PSF: humanização e solidariedade. O mundo da Saúde São Paulo, 2006:abr/jun. Franco, T. B. ; Bueno, W. S. ; Mehry, E. E. ; O Acolhimento e os Processos de Trabalho em Saúde: o Caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. Cadernos de Saúde Pública. Rio de Janeiro. Abr/Jun, 1999. Ramos, D. D. ; Lima, M. A. D. S. Acesso a Acolhimento aos Usuários numa Unidade de Saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Cadernos de Saúde Pública. Rio de Janeiro, Jan/Fev, 2003. Ministério da Saúde. Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde. Brasília, 2006.

Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde. É uma diretriz da Política Nacional de Humanização - PNH, que não tem lugar, nem hora certa para acontecer. Nem um profissional específico para fazê-lo. Faz parte de todos os encontros dos serviços de saúde, desde a entrada na Unidade, até sua saída, passando pelo vários profissionais. O acolhimento é a confiança e solidariedade, entre os pacientes e os profissionais da equipe. Existem várias formas de abordar o paciente/usuário, mas somente as eficientes podem contribuir para o êxito da Estratégia de Saúde da Família (ESF). A equidade, como um princípio de justiça, baseia-se na premissa de que é preciso tratar diferentemente os desiguais (diferenciação positiva) ou cada um de acordo com a sua necessidade corrigindo diferenciações injustas e negativas. Esta é a ideia que permeia o ambiente da UBS Nove de Julho e os profissionais e pacientes que buscam sua efetivação. A Unidade de Estratégia de Saúde da Família possui 3 equipes e até março/2016 passou por períodos turbulentos com a equipe incompleta, faltando os três médicos generalistas. A partir daí recebeu residência médica em Saúde da Família e agora conta com 5 médicos. O trabalho tem sido muito rico, mas com tanta oferta de consultas a demanda espontânea tem sido muito desorganizada, apesar de garantir o acesso a espera tem sido longa, os usuários em alguns momentos demonstram insatisfação, assim como para os profissionais, que fazem um excelente trabalho, tem apresentando sintomas de cansaço. Com isto foi possível perceber a necessidade da implantação do "acolhimento" à demanda espontânea, com o intuito de garantir o acesso de forma organizada e humanizada. Existem várias formas de abordar o paciente/usuário, mas somente as eficientes é que podem contribuir para o êxito da ESF e faz parte da equidade, como um princípio de justiça, baseia-se na premissa de que é preciso tratar diferentemente os desiguais (diferenciação positiva) ou cada um de acordo com a sua necessidade, corrigindo diferenciações injustas e negativas. A literatura demonstra que mesmo os usuários que são acompanhados regularmente pelas ações

programáticas podem apresentar exacerbações em seu quadro clínico e demandar atenção em momentos que não o de acompanhamento agendado. Perde-se legitimidade perante eles uma unidade que os acompanha na atividade programada e não os acolhe no momento de agudização. O acolhimento aparece centralmente marcado no território das tecnologias leves, encarnadas nas relações que se estabelecem entre trabalhadores e usuários, nos modos de escuta e filtros, nas maneiras de lidar com o não previsto, nos modos de construção de vínculos, nas formas de sensibilidade do trabalhador, num certo posicionamento ético situacional que influencia fortemente. O acolhimento é trabalho em equipe, realizado com qualidade e eficiência, traz

RESULTADOS mais satisfatórios, em relação à saúde, e pode-se dizer que, dentre esses RESULTADOS, está o bem-estar físico, psicológico, social e emocional dos usuários e trabalhadores.

OBJETIVOS

O objeto do presente estudo será aperfeiçoar o processo de acolhimento, com a implementação da mudança do processo começando pela organização das agendas como garantia de acesso a todos os usuários do território adscrito e mudar o objeto (da doença para o sujeito), partindo para uma abordagem integral, com parâmetros humanitários e de cidadania. 1- Atendimento organizado e humanizado. 2- Maior eficiência. 3- Desenvolver a prática da cultura acolhedora. 4- Aumentar a responsabilização dos profissionais em relação aos usuários e a elevação dos graus de vínculo e confiança entre eles.

METODOLOGIA

Serão realizadas as seguintes ações: 1- Reunir os profissionais com regularidade para capacitação em acolhimento 2- Rodas de conversa para observação dos processos, no decorrer e depois da implantação, para avaliar entre a equipe multiprofissional e reprocessar se necessário. 3- Organizar as agendas com as seguintes sequencias: com duas consultas agendadas de 15 minutos cada uma e uma consulta eventual de 10 minutos. 4- Montar equipes para o primeiro acolhimento. 5- Organizar cardápio de ofertas dos serviços da Unidade. Para avaliação do processo da qualidade de implantação do acolhimento será aplicada pesquisa de satisfação para o usuário e trabalhador a ser elaborado pela equipe multiprofissional, sendo que os dados serão tabulados mensalmente.

RESULTADOS

Processo de acolhimento organizado com a equipe para o primeiro acolhimento, sensibilizada e capacitada para delicadeza, naturalidade, presteza, espírito público, com uma nova atitude no fazer em saúde, com estabelecimento de vínculos, humanização do cuidado, abraçando o usuário com resolubilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Existem várias formas de abordar o paciente/usuário, mas somente as eficientes podem contribuir para o êxito da Estratégia de Saúde da Família- ESF e faz parte da equidade, como um princípio de justiça, baseia-se na premissa de que é preciso tratar diferentemente os desiguais (diferenciação positiva) ou cada um de acordo com a sua necessidade, corrigindo diferenciações



injustas e negativas. A Unidade de ESF Nove de Julho almeja e trabalha para prestar um serviço de acolhimento de excelência.