

## *Atenção Básica*

### **OS DESAFIOS PARA IMPLANTAR O ACOLHIMENTO SOB À ÓTICA DOS MULTIPLOS ATORES**

Juliana Cajado Gabriel 1

1 Secretaria Municipal De Saude De Araçatuba - Secretaria Municipal De Saude De Araçatuba

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

O Acolhimento realizado como critério de risco pelos enfermeiros no Município de Araçatuba, foi implantado como uma estratégia de mudança da organização da demanda espontânea nas Unidades Básicas de Saúde, buscando alterar as relações entre trabalhadores e usuários, sobretudo sensibilizar os trabalhadores para a importância do acesso, vínculo, resolutividade, escuta qualificada, trabalho em equipe e a humanização das relações interpessoais. Possibilitou, ainda, buscar para o cotidiano dos serviços prestados nas Unidades Básicas de Saúde a melhor forma de transpor as barreiras do acesso e da integralidade da assistência, responsabilizando a equipe para as vulnerabilidades da população, num movimento que envolveu gestores municipais, gestores da organização social, participação de profissionais altamente qualificados de outros estados e municípios, buscando um novo modus operandi das práticas de saúde, em defesa dos SUS e em defesa da vida.

O Acolhimento implantado em Araçatuba no ano 2015 foi a principal estratégia da mudança no processo de trabalho. Após um ano da implantação do acolhimento nas UBS, devido à pressão de vários atores políticos e sociais, a Gestão Municipal solicitou a retomada do modelo anterior à implantação do acolhimento. Esse foi um momento de bastante divergência no modus operandi por parte da Coordenação da ASF e Gestão Municipal, resultando desta forma a necessidade emergente de realizar um estudo exploratório e avaliar os resultados após a implantação do acolhimento na rede de atenção básica. Este estudo iniciou-se em julho de 2016 e visou demonstrar, na prática, a importância do acolhimento. Alguns problemas encontrados, tais como: a) agendamento burocrático, sem avaliação de casos e sem avaliação de critério de risco; b) pouco envolvimento das enfermeiras na assistência dentro das UBS; c) ausência de protocolos implantados ou não utilizados; d) avaliação de critério de consulta por profissional não capacitado para esta função. O município de Araçatuba somou 181. 579 habitantes (CENSO, 2010). A cobertura perfaz um total de 92, 63 %, da população municipal, segundo dados do IBGE de 2010. A UBS escolhida para a experiência deu-se por vários fatores, sendo o principal a ampliação de cadastros de 11. 195 para 18. 303 pessoas cadastradas, perfazendo um aumento de 39% da ampliação das famílias cadastradas.

#### **OBJETIVOS**

Garantir a continuidade do acolhimento como critério de risco funcionando como a principal estratégia de organização da porta de entrada da rede nas Unidades Básicas de Saúde de Araçatuba.

#### **METODOLOGIA**

Em julho de 2016 realizou-se um estudo de campo exploratório de abordagem qualitativa. A pesquisa para 64 entrevistados.

## RESULTADOS

O Estudo demonstrou que seguindo a preconização do SUS, houve a melhora no acesso aos usuários. Os médicos tiveram consenso sobre a melhora do atendimento com a implantação do “acolhimento”, entretanto há muitas críticas e banalização do serviço ofertado pelo profissional enfermeiro, seguem algumas falas: [ . . . ] não tem profissionalidade porque assim, todo mundo se diferencia, médico é medico, enfermeiro é enfermeiro, e auxiliar é auxiliar, mas enfermeira ela é formada, ela tem uma faculdade, tem um grau superior, porém ela tem que falar com terminologia médica, entendeu? [ . . . ] (M2). Os enfermeiros contrapõem essas falas médicas e demonstram maior entendimento sobre o acolhimento e a escuta qualificada, segue alguns relatos: [ . . . ] os próprios médicos começavam a questionar aquilo que você estava enviando porque eles entendiam também que era urgência que tinha que passar lá com eles e aqui não tem uma urgência, não é pronto socorro [ . . . ] (E1). Os profissionais enfermeiros identificam barreiras de acesso por parte dos médicos: [ . . . ] quais são as urgências de UBS? Porque as pessoas não tem conhecimento, não sabem o que é para ser atendido no Pronto Socorro, e o que deve ser atendido na UBS? [ . . . ](M2). [ . . . ] Unidade Básica de Saúde é Assistência Básica de Saúde, é para fazer prevenção, promoção de saúde e acompanhamento de doenças crônicas compensadas [ . . . ](M2). A pesquisa objetivou identificar potencialidades com a implantação do acolhimento o que ficou comprovado com as seguintes falas: [ . . . ] melhorou, porque já aconteceu de vir antes (do acolhimento) e não ter vaga e não ser atendida, até mesmo com criança [ . . . ] (U2). [ . . . ] a enfermeira esta mais por dentro dos pacientes, do problema dos pacientes, ela vai ter um contato maior com o paciente[ . . . ] (A4). [ . . . ] melhorou porque antes tinha que madrugar para conseguir vaga [ . . . ] (U11). [ . . . ] acolhimento é muito importante porque todos os enfermeiros já conhecem sua história, ela se sente muito acolhida [ . . . ] (U14). [ . . . ] para os pacientes melhorou bastante o acolhimento, as enfermeiras conversam com eles para ver qual a necessidade, o que o paciente realmente esta precisando [ . . . ](A10).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluiu-se na pesquisa que o acolhimento como critério de risco cumpre o seu objetivo principal e deve ser a estratégia de organização da porta de entrada da rede da AB em Araçatuba. Observou-se com a pesquisa a potencialidade do acolhimento na melhoria do acesso, do acolhimento para o usuário, agilidade no atendimento, confiança, melhora na escuta e orientação, ampliou a proximidade com a população, resultando num maior respeito e qualidade do atendimento prestado à população. Desta forma conseguimos através da pesquisa evidenciar os avanços com a implantação do acolhimento como critério de risco, servindo de base para o direcionamento e organização do trabalho na rede de saúde de Araçatuba, os RESULTADOS serão disponibilizados para a Coordenação da Atenção Básica, no intuito de manter o acolhimento como diretriz da gestão. A partir dessas avaliações evidenciou-se a necessidade de fortalecer as diretrizes de ações na AB, reorientado o trabalho das equipes. Outro ponto é a necessidade de potencializar as respostas dadas à população, através da ampliação das atividades desenvolvidas por toda equipe multidisciplinar, como grupos educativos, ampliação da consulta de enfermagem através de protocolos pré-estabelecidos, capacitação dos agentes comunitários de saúde e ampliação das ações do Núcleo de Apoio à Saúde da Família - NASF. As respostas às demandas da população devem garantir a ampliação das ações intersetoriais, Outra ação fundamental é a participação efetiva dos profissionais e usuários nos Conselhos Locais de Saúde das Unidades, considerando que a participação popular



é imprescindível para auxiliar nas decisões e organização dos serviços ofertados à população. Para que as ações sejam realizadas é imprescindível garantir o alinhamento entre a Coordenação da SMS e da OS com ações e comando único, vislumbrando a organização dos serviços da rede