

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Iracema Gardã

**Trabalho 12 - 1/2**

A ANÁLISE DO ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA SOB A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

ESMERALDO, Geordany Rose de Oliveira Viana (SMS/SER II)¹

OLIVEIRA, Lucia Conde de (UECE)

ESMERALDO FILHO, Carlos Eduardo(UECE/FANOR)

SOUSA, Keylla Márcia Menezes de (SMS/SERII)

ARAUJO, Michell Ângelo Marques de (SMS/SER II)

A discussão da implantação do Programa de Saúde da Família (PSF) em Fortaleza data de 1997, mas apenas em 1999 foram formadas as primeiras equipes. Essa cobertura chegou a 15% em 2000, porém permaneceu estagnada até meados de 2006, quando o poder público municipal optou pela reorientação do modelo dominante de atenção à saúde em Fortaleza e realizou concurso público, onde foram convocados 850 novos profissionais, entre eles, 300 médicos, 300 enfermeiros e 250 dentistas, para formarem novas equipes de saúde da família, ampliando a cobertura de 15% para 50%. Apesar do aumento significativo do número de profissionais nas unidades para atender a população, o investimento em recursos humanos e materiais, por si só, não resolveria o problema da alta demanda por assistência. Diante da grande demanda, as unidades continuavam impondo barreiras de acesso, ainda que de forma não intencional, como forma de racionar a oferta, tais como: fichas de atendimento por ordem de chegada, cartazes informando número de consultas ofertadas no dia, filas e triagem. A reorientação do modelo de atenção tem como centro a mudança das práticas, fundamentalmente, a relação entre equipe de saúde e usuários. A partir desse cenário, a SMS de Fortaleza-CE tomou a decisão política de adotar a Política Nacional de Humanização (PNH) proposta pelo Ministério da Saúde (MS), destacando como estratégia central desta implantação o acolhimento, como dispositivo de mudança no processo de trabalho em saúde, em todas as unidades municipais de saúde. O acolhimento constitui uma estratégia de como operar o processo de trabalho em saúde que traz um novo significado na relação profissional-usuário, o qual é considerado em toda a sua subjetividade. Com a inserção do acolhimento no modelo de atenção à saúde, o processo de trabalho em saúde e a porta de entrada da unidade devem ser modificados, para facilitar o acesso do usuário. Nesta trajetória de implantação do acolhimento, alguns questionamentos emergem. Como é realizado o acolhimento nesta unidade? Que mudanças ocorreram no atendimento dos usuários desse serviço de saúde? O que pensam esses usuários sobre o acolhimento implantado? Diante deste contexto, traçamos como objetivo geral analisar a estratégia de acolhimento desenvolvida em um centro de saúde da família sob a perspectiva do usuário. Trata-se de uma pesquisa analítica e exploratória de abordagem qualitativa, realizada no Centro de Saúde Benedito Artur de Carvalho, situado na Secretaria Executiva Regional II, no Município de Fortaleza-Ceará. O CSF-BAC conta hoje com 04 equipes de Saúde da Família, 02 funcionando no período manhã e tarde e 02 no período tarde e noite, conta ainda com especialistas (Gineco-Obstetra, Pediatra e Clínico Geral), psicóloga, nutricionista, profissionais com carga horária de 20h (nível superior e médio). O estudo ocorreu no período de junho a agosto de 2007, tendo como sujeitos vinte usuários desse Centro. Os dados foram coletados através de entrevistas semi-estruturadas, aplicado após o usuário ser atendido na unidade. Depois do processamento manual dos dados, foi utilizado o método de análise de conteúdo, de Bardin. Algumas categorias foram criadas com

¹ Enfermeira da Estratégia Saúde da Família do município de Fortaleza-CE. E-mail: geordanyrose@yahoo.com.br

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Iracema Gardã

**Trabalho 12 - 2/2**

base nas unidades temáticas: acolhimento – algo desconhecido? cuidado, atenção e carinho – sinônimos de acolhimento; acolhimento - espaço de escuta; acolhimento - gerando mudanças no serviço; acolhimento - um caminho a percorrer. Embora seja uma proposta nova e com pouco tempo de implantação no município de Fortaleza, identificamos que muitos usuários perceberam que houve alguma mudança na dinâmica do atendimento na unidade, mas não souberam expressar através de suas respostas a sua compreensão do que seja o acolhimento. A estratégia de acolhimento para muitos usuários é algo novo e desconhecido, originando conflitos, por trazer mudanças na dinâmica do processo de trabalho, e a adaptação deve ser esperada à medida que o serviço se organize. Percebemos dificuldades por parte dos usuários em construir uma definição que melhor se adequasse à proposta implementada ou a concepção equivocada, atrelando o acolhimento como uma forma de monitorar os pacientes e/ou associando a uma espécie de triagem. Outros perceberam o acolhimento enquanto mudança atribuindo significados que expressavam sentimentos de acolhida, tais como: atenção, cuidado, escuta, apoio e respeito. Na medida em que chegavam à unidade, na maioria das vezes fragilizados e carentes, com a implantação do acolhimento, passaram a ser mais bem recebidos e tratados com carinho e atenção. Isso para eles era traduzido e sentido como uma postura de acolhida. A percepção que os usuários tiveram sobre o acolhimento foi vista também como um espaço de escuta qualificada, na medida em que relataram em suas respostas aspectos importantes que envolvem a importância de ouvir, a escuta como apoio, a privacidade, a necessidade de ser escutado, a escuta gerando soluções e resolutividade e a amplitude que uma escuta qualificada pode gerar. Outros encontram nessa estratégia um espaço de escuta, de boas-vindas, atenção e direcionamento de seus diversos problemas, constatando mudanças, algumas percebidas pelos usuários como melhoria após sua implantação. É importante destacar que, no momento em que os usuários relataram que o acolhimento não era somente resolver os problemas de saúde, mas também outros problemas, podemos perceber a valorização da subjetividade, entendendo o sujeito na sua singularidade e como parte de um contexto socioeconômico e cultural que nos permite ver muito mais do que um simples problema de saúde. Ficam evidentes as mudanças ocorridas no serviço após a implantação do acolhimento como operacionalização de uma nova dinâmica do processo de trabalho em saúde. O estudo aponta novas possibilidades e novos caminhos, tais como a necessidade de repensar constantemente a respeito das práticas humanizadoras, bem como a importância de promover uma maior aproximação entre o profissional e o usuário, fortalecendo o estabelecimento dos vínculos, e, conseqüentemente, melhorando a qualidade do atendimento. A partir do acolhimento, o usuário passa a ser percebido dentro de uma perspectiva integral e contextualizada. Nosso desafio é encontrar novas formas de adequar essa proposta às necessidades da população assistida. Esperamos com essa análise trazer reflexões nessa nova forma de acolher e assim contribuir com a eficiência nos serviços de saúde. No âmbito da enfermagem permite repensar os seus saberes e práticas, centrados no cuidado, ferramenta muito utilizada no exercício da prática do acolhimento. Permite ainda a reflexão por parte dos enfermeiros de novas possibilidades de construção do fazer compartilhado, a partir das necessidades do outro, possibilitando um atendimento individualizado. Fortalece o trabalho interdisciplinar, o vínculo com a comunidade e o grau de resolubilidade do serviço.

Palavras-chave: Acolhimento; Saúde da Família; Saúde Pública; Atenção Primária à Saúde; Humanização da Assistência