



Trabalho 1621

ESCUA QUALIFICADA DE TOM ACOLHEDOR: TROCAS E CONSTRUÇÕES COLETIVAS EXERCITADAS NO CONTEXTO DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Andressa Ambrosino Pinto¹

Cynthia Braz Machado²

Donizete Vago Daher³

Eduardo Bianck Menezes⁴

Fernando Manuel Bessa Fernandes⁵

Priscila da Silva Domingues⁶

Introdução: A Estratégia de Saúde da Família (ESF) contém dentro do seu leque de possibilidades o intuito de proporcionar um cuidado integral para os usuários/famílias/comunidade que pode ser realizado por diferentes profissionais em diversos cenários, como as unidades de saúde da família, residências e escolas. Para se prestar esse cuidado dito integral e humanizado, é preciso exercitar práticas de saúde acolhedoras e resolutivas, tais como: Olhar holisticamente a realidade, escutar de forma qualitativa e ativa, valorizar os saberes do outro, compreender as linguagens verbal e não verbal. É igualmente necessário afirmar a integralidade do usuário, percebê-lo como sujeito participante nas ações de saúde, de modo a implicar no reconhecimento de sua subjetividade em interação com o profissional que o acolhe. Acolher o saber e o sentir do usuário, por meio de uma ‘escuta ativa’, é condição básica para um atendimento de qualidade¹. Estas formas de se expressar e deixar que o usuário manifeste suas necessidades de saúde compõe uma escuta qualificada de tom acolhedor, que pode ser entendido como um momento de encontro em que a díade usuário-profissional compartilha suas vivências, valores, saberes e formas de cuidar de si e do outro. Compreende-se a escuta qualificada enquanto ferramenta essencial para que o usuário seja atendido na perspectiva do cuidado como ação integral, já que, por meio dela, é possível a construção de vínculos, a produção de relações de acolhimento, o respeito à diversidade e à singularidade no encontro entre quem cuida e quem recebe o cuidado². Tal prática pode ser desenvolvida em encontros, para possíveis resoluções, encaminhamentos ou ainda estimativa de outros encontros. Portanto, pode ser entendida como o momento em que o usuário, movido por qualquer que seja sua necessidade (biológica, emocional ou espiritual), se encontra com o profissional ao procurar o serviço de saúde buscando a solução para o seu problema³. **Objetivo:** Descrever a prática de escuta qualificada de tom acolhedor exercitada no contexto de Saúde da Família. **Caminho Metodológico:** Relato de experiência, a partir da descrição de exemplos da prática de escuta qualificada de tom acolhedor, construída no cenário da Clínica da Família Heitor dos Prazeres no município do Rio de Janeiro durante a atuação da residência multiprofissional. **Resultados:** A maioria dos sujeitos participantes foram mulheres, com idade predominante entre 50 a 70 anos cadastrados na Clínica da Família. Todos os sujeitos tinham consulta programada no âmbito do programa de hipertensos e diabéticos, sendo válido ressaltar que só uma usuária relatava estar presente para acompanhamento da sua hipertensão e do diabetes por haver trocado sua medicação recentemente. Os demais tinham necessidade de exames, tais como: mamografia, raio-x, ou

¹ Residente Multiprofissional em Saúde da Família - ENSP/FIOCRUZ.

E-mail: andressaambrosino@hotmail.com.

² Mestranda em Ciências do Cuidado - EEAAC/UFF.

³ Professora Associada - EEAAC/UFF.

⁴ Preceptor do Programa de Residência em Saúde da Família e Comunidade – ENSP/FIOCRUZ.

⁵ Pesquisador e Professor - DCS/ENSP/FIOCRUZ.

⁶ Mestranda em Enfermagem - UERJ.



Trabalho 1621

ainda encaminhamento para marcação de cirurgia. Considerando este leque de necessidades e possibilidades de saúde, com o intuito de se tecer um espaço vivo de trocas, em que o saber comum, e de cada envolvido fosse percebido, conectado e respeitado, foi realizada uma escuta qualificada de tom acolhedor. Orientações foram construídas com os usuários, respeitando o modo/contexto de vida de cada um e dentre elas, destacaram-se as concretizadas em comunhão com o último usuário do dia, uma senhora que nos relatou que a) há dias sentia dor nas costas; b) queria saber sobre o resultado do seu exame de sangue que havia feito há alguns dias; c) devido a problemas com seu filho, tinha sofrido picos hipertensivos controlados com medicação prescrita em outra unidade de saúde de pronto atendimento. Aos poucos, a dada senhora foi falando sobre a sua dificuldade de conviver com seu filho, dizia também que não tem muitas amigas, e sua família mora em outro estado, um de seus filhos já é casado, e o outro que mora ainda com ela, lhe dá muito trabalho, não tem emprego fixo, é etilista, e muito agressivo com a mesma. Relatou insônia, que não sabe mais como agir ou conviver com seu filho. Em meio as suas ricas e emocionantes falas, ela manifestou suas angústias, tristezas por lágrimas insistentes que percorriam seu rosto recoberto por suas marcas senis. Pontuamos que as lágrimas, gestos, toque e abraço compartilhados neste encontro impactaram mais do que qualquer palavra dita naquela manhã. Um olhar ampliado, e uma escuta sensível foram ferramentas utilizadas em prol de um cuidado humanizado, partilhado a partir das experiências vivas das pessoas. **Considerações Finais:** O exercício da prática de escuta qualificada de tom acolhedor é algo ainda pouco vivenciado e valorizado pelos profissionais de saúde, e algumas vezes até pelos usuários, que tendem a cultivar uma cultura medicalocêntrica e da cura imbricados em seus valores e hábitos. Olhar, ouvir, falar, tocar são iniciativas que podem começar a partir de pequenos encontros, como no sentido de escuta qualificada, mas ao mesmo tempo podem e devem ser praticados em vários cenários, e tanto no sentido individual, quanto no coletivo. Reconhecer essas tecnologias leves como prática essencial para se prestar um cuidado humanizado é um exercício desafiador a ser praticado cotidianamente nas ESF. **Contribuições/implicações para a Enfermagem:** Percebe-se que a prática de escuta qualificada de tom acolhedor é uma tecnologia leve essencial para se prestar um cuidado qualificado dos profissionais de enfermagem, que pode e deve ser exercitado em equipe em prol aos usuários/família/comunidade de maneira humanizada. **Descritores:** Acolhimento; Humanização da Assistência; Saúde da Família.

Eixo temático II: Interfaces da Enfermagem com práticas profissionais e populares de cuidado em saúde

Referências:

1. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Coordenação Nacional de DST e Aids. Aconselhamento em DST, HIV e Aids. Brasília, 1997 (Série B Textos Básicos de Saúde)
2. Raimundo JS, Cadete MMM. Escuta qualificada e gestão social entre os profissionais de saúde. Acta Paul Enferm. 2012;25(espec2):61-7.
3. Oliveira A, et al. A comunicação no contexto do acolhimento em uma unidade de saúde da família de São Carlos, SP. Interface - Comunic., Saúde, Educ. 2008 out./dez.; 12(27):749-62.