PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE

SUS

UNICAMP UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA

COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

AS COMPLEXIDADES DO ACOLHIMENTO NA ÁREA DA SAÚDE EM UM CENTRO DE SAÚDE

Mauro Faria Quintão
mauro.fq@gmail.com
Orientador(a):
Márcia Alves Guimarães
Coorientadora: Júlia Amorim Santos

Introdução

O SUS em seus princípios traz como principal avanço uma mudança de concepção sobre o processo saúde-adoecimento. A saúde não é mais compreendida como mercadoria ou simples ausência de doenças, e sim se torna um bem social composta dos aspectos biopsicossociais e econômicos, ou seja, a saúde se torna fruto da sociabilidade, da cultura, da subjetividade, das relações de classe, das condições socioeconômicas das pessoas e do próprio país e, também, de um corpo que é biológico (Farias, 2016). Diante disso, o trabalho em saúde existe como modo de trabalho específico, onde o consumo se dá imediatamente no momento da produção. Há uma construção de um espaço intercessor no momento da produção de serviços de saúde entre usuário e servidor, onde ambos burilam necessidades de saúde com ampla abrangência. As demandas são o pedido explícito, necessidades mais complexas do usuário (Cecílio, 2006), num jogo de encontro e negociação. E neste espaço, o acolhimento deve ser visto, portanto, como uma ferramenta potente para atender a exigência de acesso, propiciar vínculo entre equipe e população, servidor e usuário, questionar o processo de trabalho, desencadear cuidado integral e modificar a clínica (SOUZA, 2008). Dessa maneira, é preciso qualificar os servidores para recepcionar, atender, escutar, dialogar, amparar, orientar, tomar decisão e negociar.

A Experiência no Centro de Saúde São José

Nós, da equipe de saúde do Centro de Saúde (CS) São José, temos por princípio que os usuários precisam ser acolhidos no momento em que demandam o atendimento. Sem isso, o CS nunca se constituirá em verdadeira porta de acesso para a rede. A dimensão do acolhimento pressupõe a disposição, organização e preparação da equipe para receber, em momentos e horários variáveis, grandes variedades de demandas, avaliando os riscos implicados, assegurando seu atendimento, visando à máxima resolutividade possível (Campos, 2007). A equipe do CS São José se apropria da ideia que a saúde no território transcende a adscrição da área de abrangência. O conceito e as ações de territorialização devem conceituar saúde territorial revelando que esta população tem inato entre o desejo e interesse em ocupar, apropriar, empossar, enraizar, interagir, dividir, comungar, definir as necessidades pessoais e locais, fazer história embasados no civilismo, em comunidade, embasados em valores sociais com níveis de representatividade local e distrital exigindo a sua parcela de beneficio através do pagamento de tributos.

Devido a grande quantidade de serviços ofertados aos usuários pelo centro de saúde São José, nossa equipe se dedicou em fazer uma reavaliação dos processos que por vezes precisam ser modificados na expectativa de cada vez mais realizar uma prestação de serviço com qualidade e mais humanizada.

Dentro desta reavaliação, tendo como um dos fatores a diminuição do número de servidores que trabalham em todos os níveis, observa-se a necessidade de uma reestruturação nas agendas (dos profissionais e de exames), a fim de garantir o acompanhamento aos usuários que fazem parte dos grupos de risco (hipertensos, diabéticos, gestantes, asmáticos), bem como a manutenção e ampliação de atividades grupais como, grupos de gestantes, Lian Gong, MVE, horta comunitária, reafirmando e promovendo o principio da equidade.

Observamos que o agendamento mensal que estava acontecendo (um dia por mês para cada equipe, que são cinco), limitava o acesso gerando conflitos e descontentamento dos usuários com os servidores. Em reuniões de roda, propomos alterações nas agendas, sendo elas mais elasticas e democráticas. Uma das ações em fase de implementação são: ao finalizar um atendimento o profissional avaliando a necessidade de retorno, fornece uma filipeta ao usuário onde consta tempo de retorno para próxima consulta. O usuário dirige-se a recepção e agenda o retorno.

Conclusão

Conclui-se que o acolhimento tem um papel fundamental na rede de conversações que constitui um serviço de saúde, na verdade, ocupando todos os lugares e tendo o papel de receber e interligar uma conversa a outra, conectando os diferentes espaços de conversa, acontecendo em todos os encontros entre o servidor e o usuário, e em qualquer dessas conversas. A proposta é que este espaço de inter-relação seja sustentado e ampliado, observando assim a necessidade de nos capacitarmos como servidores usando ferramentas como as reuniões de roda e matriciamento, objetivando uma escuta cada vez mais qualificada. Devemos destacar que com o acolhimento houve uma grande conquista na direção do reconhecimento da saúde como um direito, efetivando a ampliação do acesso, reduzindo filas de espera e aumentando o respeito pela dor e dificuldades dos usuários dos serviços, tornando o SUS mais humanizado no Centro de Saúde São José.

SUS Sistema Único de Saúde

Farias RMS, Et al. *O SUS – um futuro incerto: Universalidade restrita?* Curso de Especialização em Gestão de Serviços de Saúde, realizado pelo Departamento de Saúde Coletiva/UNICAMP em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de Campinas, com o objetivo de subsidiar a compreensão sobre o tema Historicidade do SUS, nacional e local; financiamento, trabalhado no dia 07/12/2016. Acesso ao teleduc em 10/fev.2017.

Campos GWS. *Papel da Rede de Atenção Básica em Saúde na Formação Médica – Diretrizes.* Cadernos ABEM • Volume 3 • Outubro 2007.

Cecilio LCO. *As Necessidades de Saúde como Conceito Estruturante na Luta pela Integralidade e Equidade na Atenção em Saúde.* In OS SENTIDOS DA INTEGRALIDADE NA ATENÇÃO E NO CUIDADO À SAÚDE, Roseni Pinheiro e Ruben Araujo de Mattos, organizadores. Rio de Janeiro: UERJ, IMS: ABRASCO, 2006.

Souza EC, Vilar RL, Rocha NS, Uchoa AC, Rocha PM. [Primary health care access and receptivity to users: an analysis of perceptions by users and health professionals]. Cad Saúde Pública. 2008; 24(Supl. 1). S100-S110. Portuguese.