

CURSO DE QUALIFICAÇÃO DE GESTORES DO SUS

A prática do acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde na Coordenadoria de Saúde da região Sudeste do município de São Paulo

Introdução

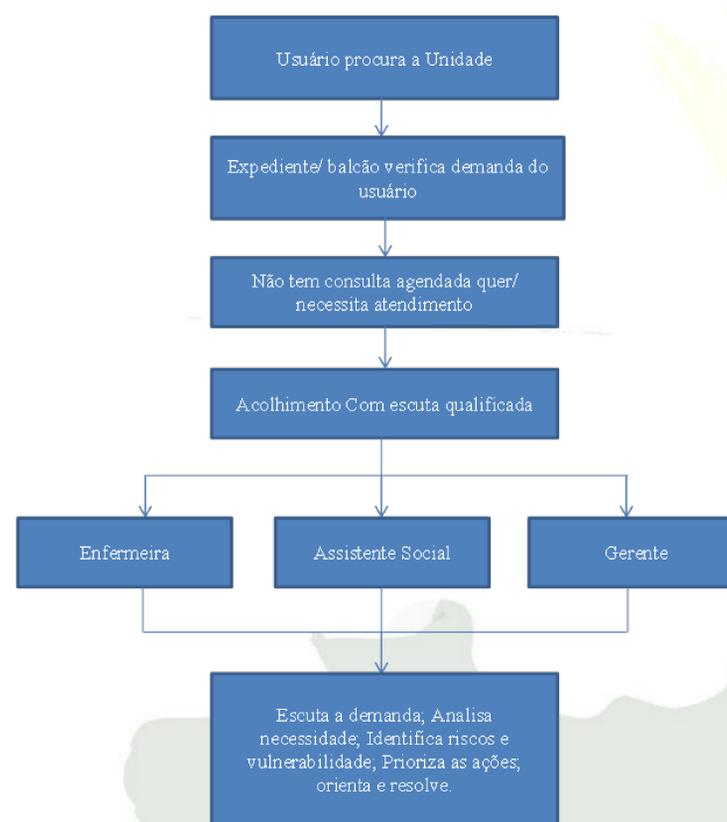
Acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (Brasil, 2008), que qualifica os encontros no serviço de saúde. Trata-se de uma postura ética que implica na escuta do usuário, no reconhecimento do seu protagonismo no processo saúde-doença e na responsabilização pela resolução. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde. A partir da reflexão sobre caso Ana relatado na Parte II do Curso de Qualificação de Gestores do SUS e a apropriação das ferramentas de Gestão do Cuidado (Grabois, 2011), a equipe identificou a necessidade de colocar esse conhecimento em prática.

Metodologia

Apresenta-se nesse trabalho o relato de uma experiência desenvolvida em uma Unidade Básica de Saúde localizada na região sudeste da cidade de São Paulo no intuito de implantar a prática do acolhimento e readequação dos processos de trabalho. Na análise dos indicadores demográficos, a região sudeste apresenta um percentual considerável de idosos de 15% conforme dados da Ceinfo, Boletim 2012. Para organizar o trabalho junto a essa população, a gestora da referida unidade organizou rodas de conversas para identificação de necessidades e estratégias junto aos demais colaboradores da equipe de saúde.



Figura 1 - Fluxograma de Acolhimento



Resultados esperados

O fluxo demonstrado na Figura 1 foi acompanhado pela equipe, que mensalmente realizou avaliações mensais para redirecionar as estratégias. Todo trabalho foi desenvolvido com a colaboração da equipe, com liberdade para expor as opiniões e pactuar coletivamente as ações e responsabilidades dos envolvidos.

Com este fluxo o usuário passou a ter uma acolhida humanizada com escuta qualificada de sua necessidade real, com melhor direcionamento para a resolução dos problemas e expectativas.

Referências Bibliográficas

Boletim Ceinfo Dados e Indicadores de Saúde para a Cidade de São Paulo. Ano XI, nº 11^o, junho 2012. Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/publicacoes/Boletim_CEInfo_Dados_2012.pdf>. Acesso em 16/07/2013.

Brasil. Secretária de Atenção à Saúde. Humaniza SUS: acolhimento nas práticas de produção da saúde. 2 ed. Brasília, 2008. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_2ed_2008.pdf>. Acesso em 04/07/2013.

Grabois V. Gestão do Cuidado. In: Gondim R, Grabois V e Mendes (org). Qualificação de Gestores do SUS. Rio de Janeiro: EAD/ENSP, 2011. p. 153-190.

Orientadora: Granja G.F.

Equipe: Carlos T.R.Z.; Caparrotte S.R.; Fernandes P.S.S.; Moreira N.E.; Santos S.F.; Santos V.C.

APOIO:



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA
SERGIO AROUCA
ENSP

REALIZAÇÃO:



Coordenação de Gestão
de Pessoas



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SAÚDE