

Título da experiência: ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE ERMELINO MATARAZZO: RESPEITANDO O PROCESSO HISTÓRICO E ENVOLVENDO 100% DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO FORTALECIMENTO DA ATENÇÃO BÁSICA.

Tema da experiência: Atenção Básica

Autores

Maria Aparecida Costa ¹, Monalisa Gonçalves de Souza ¹, Maria Inez Silveira ¹, Elisabeth Morales Brambila Santos ¹

Instituição

¹ PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

Resumo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O lançamento do Programa Fortalecendo a Atenção Básica (AB), proposto pela Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo em 2015 veio ao encontro à política local da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Ermelino Matarazzo que há alguns anos investe em ações de Educação Permanente e processos de trabalho pautados nos dispositivos e diretrizes que norteiam a Política Nacional de Humanização (PNH). Em 2013, promoveu capacitações envolvendo trabalhadores, gestores e conselheiros de todos os serviços, objetivando organizar e difundir práticas qualificadoras da prestação das ações ofertadas pelo SUS, buscando resolutividade e promovendo saúde e qualidade de vida aos cidadãos. Nos anos subsequentes, ante a responsabilidade de conduzir as políticas públicas segundo as determinações do SUS e do PNH e, respeitando a realidade regional, ações foram desencadeadas, entre elas a criação de pautas em espaços de gestão, a formação de Comitês Locais de Humanização em todos os serviços, a realização de Seminário e o desenvolvimento de projeto em Saúde do Trabalhador, específico para a região, denominado "Projeto Gente que Cuida de Gente". O caráter de educação permanente desenvolvido no território com o tema justifica-se principalmente pelo processo de discussão que por si desperta a necessidade de continuidade e realinhamentos. Nesse contexto, o conteúdo proposto pelo Programa Fortalecendo a AB, contribuiu para a construção e fortalecimento do SUS qualificado na rede de serviços da região.

OBJETIVOS

Desenvolver ações de educação permanente que possibilitem relações humanas no trabalho e corresponsabilidade entre trabalhadores, usuários e gestores no desenvolvimento de políticas públicas que facilitem o acesso da população à ações de recuperação, prevenção e promoção da saúde em Ermelino Matarazzo.

METODOLOGIA

Foi criado um Grupo de Trabalho composto por técnicos da rede de atenção para elaboração e execução do projeto pedagógico. Em oficina com supervisora e coordenadores optou-se por envolver 100% das UBS e AMA/UBS Integradas do território. Coube aos gestores locais a identificação de participantes com perfil de multiplicadores para as aulas presenciais, responsáveis em promover discussão com os profissionais nos locais de trabalho. O conteúdo programático foi distribuído em 44 horas, sendo 06 encontros presenciais com a duração de 05 horas cada, intercalando 02 dispersões intituladas rodas de conversa que aconteceram em todos os serviços, com a duração 2h30 minutos. As discussões foram orientadas para o levantamento de nós críticos observados por trabalhadores e conselheiros e o desenvolvimento de estratégias de ação – denominado Plano de Ação. Cada Unidade discutiu e elaborou dois planos: um interno e o outro externo, com 5 horas. Concomitante, proposto pela Escola Municipal de Saúde o Curso de Ensino a distancia (EAD), de 40 horas.

RESULTADOS

Nas aulas presenciais, observou-se a o envolvimento e a participação ativa nos processos de 32 profissionais de 05 UBS, 04 UBS/ESF e 03 AMAS/UBS Integradas, sendo avaliada como ótima pelos participantes. A condução do processo educativo, valorizando o acolhimento do trabalhador e usuário foi percebido pelos profissionais, contribuindo para melhorar as relações nos locais de trabalho. A primeira roda de conversa envolveu 287 trabalhadores e 01 conselheiro gestor e na primeira participaram 275 trabalhadores e 02 conselheiros. Houve a adesão de 274 trabalhadores na plataforma EAD. Ao final do processo, em dois encontros as unidades participantes apresentaram Plano de Ação para a implantação da Recepção Técnica acolhedora (RTA) e Planos de Ação de Prevenção / Promoção no território. Um dos desafios enfrentados foi a dificuldade de encontrar espaços para as discussões frente à demanda, sobreposição de agendas com capacitações e outros processos. Observou-se a importância de dar voz ao trabalhador, melhorando sua autoestima e a co-responsabilidade nos processos de trabalho, o que propiciou estratégias de superação das dificuldades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O curso Fortalecendo a AB no Município de São Paulo “ESCUTAR – ENTENDER – ATENDER” trouxe novas possibilidades de diálogo na Atenção Básica compreendendo aspectos de educação permanente, qualificação profissional e reorganização da rede de Atendimento através de construção coletiva. Observou-se o fortalecimento das relações interpessoais no trabalho, valorização da ética, da empatia, contribuindo para o despertar dos profissionais sobre a importância do trabalho em equipe. A produção dos Planos de Ação evidenciou a importância da comunicação na equipe para a organização de acesso e a importância da RTA como facilitador e qualificador do acesso da população, ampliando sua percepção para o papel da AB ante as vulnerabilidades e potencialidades do território.

Referências Bibliográficas

- BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. A Atenção Primária e as Redes de Atenção à Saúde / Conselho Nacional de Secretários de Saúde – Brasília: CONASS, 2015. 127 p.
- _____. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4ªed. São Paulo: Saraiva 1990.
- _____. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Disponível em: Acesso em: 10 de set. 2015.
- _____. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4.ed. Brasília: MS, 2010.
- _____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional da Atenção e Gestão do SUS. Clínica Ampliada e compartilhada. Brasília: MS, 2012.