

## **Título da experiência: ACOLHIMENTO - ATENDIMENTO HUMANIZADO E A AMPLIAÇÃO AO ACESSO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA UBS VILA SABRINA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

### **Tema da experiência: Gestão em Saúde**

Autores

Nelza Akemi Shimidzu <sup>1</sup>, Marcia Magdaloni Agria <sup>1</sup>, Maria Caroline Santana Dos Santos <sup>1</sup>, Jose Roberto Da Silva <sup>1</sup>

Instituição

<sup>1</sup> PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

### **Resumo**

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

O Ministério da Saúde no Brasil estabeleceu o Acolhimento nas unidades básicas de saúde como um novo modelo assistencial. Essa diretriz tem como base a Política Nacional de Humanização (PNH), descaracterizando o antigo modelo tradicional do atendimento pelo tempo de chegada, por um novo conceito de atendimento baseado no princípio da equidade, de forma acolhedora e resolutiva. O Acolhimento é uma postura ética que implica na escuta qualificada e sensibilizada das queixas dos usuários de maneira subjetiva e singular, proporcionando uma atenção integral e o fortalecimento do vínculo. É fundamental incluir o usuário como sujeito participante e ativo no processo decisório de sua saúde, desvinculando-o do modelo medicalocêntrico e inserindo-o em uma equipe multiprofissional, despertando desta forma, o aumento de responsabilização em relação aos usuários e a elevação dos graus de vínculo e confiança entre eles. Segundo Gastão Vagner de Souza, é necessário criar espaços de democracia ampliada e fundamentada no conceito de co-gestão, no qual todos participam, ou seja, não se decidir de maneira isolada pelo outro, mas promover ações que garantam a participação dos trabalhadores nos processos de discussão e decisão, compartilhando o poder nas decisões e avaliações construídas coletivamente. Até agosto de 2015 o acolhimento na UBS Vila Sabrina, era realizado na sala de procedimento exclusivamente pelos auxiliares de enfermagem, que dependendo do risco do paciente solicitavam ou não a presença do enfermeiro. Desta maneira, o atendimento era baseado na classificação de risco, sem escuta qualificada, gerando a partir daí, conflitos e desarticulação das equipes, acentuados pela inexistência de reuniões ou espaços para discussões e possíveis melhoras no atendimento. O resultado disso era uma fragmentação do processo de trabalho pela ausência da participação dos multiprofissionais na formulação dos serviços e na resolutividade.

#### **OBJETIVOS**

Este trabalho teve como objetivo Implantar uma escuta qualificada na UBS Vila Sabrina através do acolhimento, visando atenção integral, promovendo maior nível de resolução e incluindo o usuário no processo decisório.

#### **METODOLOGIA**

A reorganização do processo de trabalho iniciou em agosto de 2015 com reuniões semanais com pelo menos um representante de cada setor. Nestas reuniões são discutidas as diretrizes do acolhimento da secretaria da saúde, e temos como fundamento desvincular o atendimento centrado exclusivamente no médico para uma dimensão multiprofissional. Através dessas discussões, foi observado que alguns funcionários conheciam apenas a rotina dos seus setores, sem uma visão abrangente da unidade. As discussões tiveram início pela avaliação da rotina do atendimento, com os seguintes questionamentos: qual o caminho que o usuário percorria na unidade? Por onde entrava? Quem o recebia? Quem o orientava? Quem o atendia? Para onde ele seguia após o atendimento? E como era a qualidade desses atendimentos? A partir destas discussões, compartilhadas com a equipe, foi evidenciado o que poderia e deveria ser mudado. Para desenvolver este estudo, foi utilizada uma metodologia qualitativa,

observando as mudanças que ocorreram com a transição entre o modelo tradicional e o novo modelo de acolhimento, avaliando as experiências vivenciadas pelos funcionários sob essa perspectiva.

## RESULTADOS

Com o avanço das discussões foi realizada a mudança do acolhimento da sala de procedimentos para a um local na recepção, devido ao espaço físico reduzido. Foram colocadas nesse local uma mesa e duas cadeiras, caracterizando assim um local mais apropriado e acolhedor ao usuário. Na elaboração da escala dos funcionários que participariam do acolhimento foi inserida a equipe multiprofissional, sendo assim, dentistas, enfermeiros, assistente social, farmacêutica e médico, iniciaram o atendimento sob uma nova perspectiva desafiadora. No início foi difícil até pelo próprio desconhecimento desses profissionais das rotinas da unidade e dos programas desenvolvidos, mas com um acompanhamento contínuo foram se apropriando dos processos em questão e hoje percebem a importância de sua participação neste processo. Na elaboração de um fluxo para o atendimento, quando o usuário não tem uma demanda específica é recepcionado por um atendente: pelo assistente do SAU ou pelo jovem SUS, que solicitam o cartão do SUS e orientam para aguardar o atendimento. Após a entrega do prontuário na mesa do acolhimento é realizado o atendimento, em casos de queixas clínicas é solicitado uma avaliação do enfermeiro, caso contrário o acolhedor compartilha com o paciente as soluções necessárias possíveis para suas queixas. As dificuldades são trazidas para as reuniões e as soluções continuam sendo decididas em conjunto, e se necessário são realizadas mudanças. No início os pacientes foram bastante resistentes, pois antes das mudanças só eram encaminhados para o acolhimento quem tinha uma queixa clínica. Agora todos os usuários que entram na unidade sem uma demanda são encaminhados para o acolhimento, às vezes resulta em pouco de espera e ele só quer trocar a receita ou marcar uma consulta, mas hoje percebem que o acolhimento é mais humanizado, mais qualificado e com maior resolutividade, portanto depois de seis meses podemos afirmar que estamos tendo boa aceitabilidade. Hoje faz parte do processo de trabalho e os pacientes já procuram espontaneamente pelo acolhimento. Para mostrarmos as efetivas ações realizada no atendimento do acolhimento na âmbito multiprofissional, foi dimensionado um gráfico demonstrando as mudanças ocorridas durante o processo de transição do novo modelo de acolhimento conforme o Consolidado Mensal de Caracterização da Demanda Espontânea da UBS Vila Sabrina. Após a formulação de atendimento direcionada a uma equipe multiprofissional observamos um aumento de 53% na demanda do acolhimento entre agosto e setembro e 23,8% entre setembro e outubro, ou seja, uma elevação de 89,7% no quadro geral dos atendimentos no acolhimento. Notou-se que os encaixes realizado no dia teve uma leve queda de 5% entre agosto e setembro e um aumento de 78,9% entre setembro e outubro. Quando comparado os agendados no dia, percebemos que houve uma elevação de 13,9%, entre agosto e setembro, porém, entre setembro e outubro houve um decréscimo de 22% de usuários agendados. No entanto, observamos um aumento bem expressivo nos casos de atendimentos com orientações gerais feita pela equipe interdisciplinar. Entre o mês de agosto e setembro houve uma elevação de 488,8% dos acolhimentos que indicaram orientações gerais, e um aumento de 183% entre setembro e outubro. Isto demonstra tal importância que se deu a inserção da equipe no acolhimento e a descentralização do atendimento voltada exclusivamente ao profissional médico.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vale enfatizar que foi uma transformação lenta, mas gradativa, que está evoluindo, ainda estamos aprendendo, mas hoje percebemos uma mudança no cenário da UBS Vila Sabrina com a melhoria da qualidade do serviço e a satisfação dos usuários que procuram a unidade, observada também pela avaliação do SAU, que neste período não ocorreu nenhuma queixa técnica. O acolhimento ampliou o acesso na unidade, com um atendimento qualificado com maior resolutividade e corresponsabilização na produção do cuidado.

## Referências Bibliográficas

JUNGES, J. G.; BARBIANI, R.; FERNANDES, R. B. P.; PRUDENTE, J.; SCHAEFER, R.; KOLLING, V. O Discurso dos Profissionais sobre a Demanda e a Humanização. Saúde Soc., São Paulo, v. 21, n. 3: 686-697, 2012. Disponível em: . Acesso em: 29/02/2016.

SPERONI, A. V.; MENEZES, R. A. Os sentidos do Acolhimento: um estudo sobre o acesso à atenção básica em saúde no Rio de Janeiro. Cad. Saúde Colet., Rio de Janeiro, v. 22, n. 4: 380-385, 2014. Disponível em: . Acesso em: 29/02/2016. Brasil. Ministério da Saúde. Acolhimento à demanda espontânea. Série A. Normas e Manuais Técnicos. Cadernos de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde; 2011. Disponível em: . Acesso em: 29/02/2016. CAMPOS, G. W. S.; Efeito Paidéia e o campo de saúde: reflexões sobre a relação entre o sujeito e o mundo da vida. Trab. Educ. Saúde., Rio de Janeiro, v. 4 n. 1, 2006. Disponível em: ; Acesso em: 29/02/2016