

Modalidade do trabalho: RELATO DE EXPERIÊNCIA
Eixo temático: VIDA E SAÚDE

O ACOLHIMENTO COMO BOA PRÁTICA NA ATENÇÃO BÁSICA: UM OLHAR MULTIPROFISSIONAL NO CUIDADO À SAÚDE.¹

Gustavo Afonso Gosenheimer², Camila Fontana Roman³, Jaqueline Miotto Guarnieri⁴, Thaize Lopes⁵, Julia De Marco⁶, Vanderleia Laodete Pulga⁷

¹ Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família

² Enfermeiro, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: gustavo.gosenheimer@gmail.com

³ Farmacêutica, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: camila.fontana.roman@gmail.com

⁴ Psicóloga, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: jaquemguarnieri@gmail.com

⁵ Farmacêutica, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: thaize.lopes@hotmail.com

⁶ Enfermeira, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: juliademarco1@hotmail.com

⁷ Filósofa, Coordenadora do programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade UFFS, Passo Fundo, contato: vanderleia.pulga@gmail.com

INTRODUÇÃO

Acolhimento pode ser definido de diversas formas (BRASIL, 2013). O conceito e prática foram introduzidos no Sistema Único de Saúde através da Política Nacional de Humanização, que traz a definição de que “acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde” (BRASIL, 2017).

Ainda existe uma grande dificuldade por parte da população em compreender o espaço do acolhimento em uma Estratégia Saúde da Família (ESF), que muitas vezes é ocupado pelo profissional de enfermagem em acolher essa demanda espontânea, surgindo assim a necessidade de ampliar essa escuta com a inclusão de outros profissionais que compõem a equipe.

Demanda espontânea caracteriza-se pela necessidade do usuário em procurar o serviço de saúde fora do agendamento ou consulta médica, é dever dos profissionais acolher estes usuários e realizar um atendimento de acordo com as necessidades advindas destes usuários, devendo ser realizado por toda a equipe. (CLEMENTINO, 2015).

A experiência relatada teve o objetivo de proporcionar vivências multiprofissionais aos estudantes residentes da Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade da Universidade Federal da Fronteira Sul, além de permitir o cuidado integral dos usuários através do compartilhamento de saberes em uma equipe da ESF do município de Marau - RS.

Modalidade do trabalho: RELATO DE EXPERIÊNCIA
Eixo temático: VIDA E SAÚDE

Anteriormente à experiência, o atendimento das demandas espontâneas era realizado somente pela enfermagem, o que difere do preconizado pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2013). As demandas programadas para atendimento médico são de responsabilidade das técnicas de enfermagem, que realizam o acolhimento com verificação de sinais vitais.

A experiência aconteceu entre março e junho de 2018 e iniciou-se através da educação permanente no mês de março, momento em que escolheu-se o tema acolhimento para ser debatido na reunião de equipe da ESF. Após a discussão de artigos relativos a este assunto, as percepções sobre acolhimento foram expostas por cada integrante da equipe, neste sentido sugeriu-se a realização do acolhimento em duplas de diferentes núcleos profissionais.

Ao fim, elaborou-se uma escala de trabalho para cada período de abertura da ESF, sendo que a dupla seria responsável por todas as demandas espontâneas. Participaram das escalas os profissionais disponíveis, sendo: três enfermeiros, três farmacêuticas, duas psicólogas e duas técnicas de enfermagem.

RESULTADOS

Acolhimento foi entendido pela equipe como atendimento com escuta qualificada e o suprimento das necessidades em saúde com atitude de inclusão nas particularidades de cada usuário, assim como Borges e Silva (2015) o definem. A compreensão foi de que a escuta pode ser realizada em qualquer ambiente, desde a moradia dos usuários aos espaços dentro da ESF, assim como por qualquer profissional, incluindo a recepcionista.

A escala de trabalho foi planejada de forma com que sempre houvesse um enfermeiro em cada período, visto a intensa demanda por queixas clínicas, juntamente com um profissional de outra especialidade. Foi necessária uma reorganização dos processos de trabalho na ESF, colocando a escala em prática na semana seguinte à educação permanente. Já nos primeiros acolhimentos foi possível observar dinâmica mais adequada nos atendimentos, com menor necessidade de procura por outros profissionais para esclarecimento de dúvidas.

Apesar de muitos acolhimentos serem referentes a queixas clínicas, percebeu-se que há ocorrências de outras demandas, sendo relacionadas ao uso de medicamentos e a problemas psicológicos, questões que não são da especialidade do enfermeiro. Dessa forma, o acolhimento pode abranger mais adequadamente as necessidades do indivíduo quando feito

Modalidade do trabalho: RELATO DE EXPERIÊNCIA
Eixo temático: VIDA E SAÚDE

de forma multiprofissional, promovendo maior integralidade da assistência ao usuário e capacidade de resolução dos problemas.

CONCLUSÃO

Esses espaços de atuação também foram de grande valia para os profissionais envolvidos, já que puderam compartilhar conhecimentos, aprendendo uns com os outros sobre assuntos de diferentes núcleos. Por meio dessa estratégia, foi possível avançar na qualidade dos acolhimentos. Entretanto, durante o período de implantação percebeu-se a necessidade de organizar protocolos de atendimento a serem seguidos por toda a equipe, a fim de manejar casos semelhantes de forma similar entre os profissionais.

Ressalta-se a importância da flexibilidade das duplas de acolhimento, já que profissionais em férias precisam ser substituídos e casos singulares podem demandar de atendimentos de núcleos específicos. Além disso, certos casos necessitam da atuação de um profissional de cada núcleo, sendo um da enfermagem, um da farmácia e um da psicologia.

REFERÊNCIAS

BORGES, J.D.M; SILVA, L.A.L. **O Acolhimento na Atenção Básica à Saúde: saberes e práticas**. Revista de Enfermagem. v. 9, n. 5, p.7887-7894, maio 2015. Disponível em: . Acesso em: 03 jul. 2018.

CLEMENTINO, F.S;. **Acolhimento na atenção básica: análise a partir da avaliação externa do programa de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica (pmaq-ab)** Revista saúde e ciência on line, vol.1, n.4, pag 62-80, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à Demanda Espontânea**. 2013. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_cab28v1.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS**. 2017. Disponível em: <<http://portalms.saude.gov.br/artigos/693-aco-es-e-programas/40038-humanizasus>>. Acesso em: 04 jul. 2018.

Enfermeiro¹, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e



Mostra Interativa da Produção Estudantil
em Educação Científica e Tecnológica

O Protagonismo Estudantil em Foco



Modalidade do trabalho: RELATO DE EXPERIÊNCIA
Eixo temático: VIDA E SAÚDE

Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato:
gustavo.gosenheimer@gmail.com

Farmacêutica², Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: camila.fontana.roman@gmail.com

Psicóloga³, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: jaquemguarnieri@gmail.com

Enfermeira⁴, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: juliademarco1@hotmail.com

Farmacêutica⁵, Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade, Universidade Federal da Fronteira Sul, contato: thaize.lopes@hotmail.com

Filósofa⁶, Coordenadora do programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade UFFS, Passo Fundo, contato: vanderleia.pulga@gmail.com