

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

**ACOLHIMENTO: IMPORTANTE DISPOSITIVO PARA A CONSOLIDAÇÃO
DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA¹
WELFARE: IMPORTANT DEVICE FOR THE CONSOLIDATION OF THE
FAMILY HEALTH STRATEG**

**Ederson Jek Santos², Laura Renner Bandeira³, Adriane Cristina Bernat
Kolankiewicz⁴, Marli Maria Loro⁵, Arlete Regina Roman⁶**

¹ Resumo expandido realizado a partir de vivências na Atenção Básica

² Acadêmico (a) do nono semestre do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI.

³ Acadêmico (a) do nono semestre do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI.

⁴ Enfermeira. Doutora em Ciências. Docente do Departamento das Ciências da Vida ? DCVida ? da UNIJUI

⁵ Enfermeira. Doutora em Ciências. Docente do Departamento das Ciências da Vida ? DCVida ? da UNIJUI

⁶ Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Docente do DCVida da UNIJUI

INTRODUÇÃO

A Atenção Básica (AB) caracteriza-se por ser desenvolvida com o mais alto grau de descentralização e capilaridade, próxima da vida das pessoas e, deste modo, atua como porta de entrada dos usuários (BRASIL, 2012).

O mesmo autor propõe que, a fim de consolidar esta proposta, cria-se a Estratégia de Saúde da Família (ESF), que permite expansão e consolidação dos serviços de saúde, por meio do planejamento e implementação de ações que visam atender as demandas em saúde dos usuários adscritos a um território definido e, deste modo atuar mais próximo ao usuário, logo, efetivamente ser porta de entrada.

Para tanto, a consolidação desta ação é permeada por estratégias como o acolher, que permitem a formação do vínculo e a corresponsabilização de suas necessidades de saúde. Este é definido como um fenômeno verbal, que permite a apresentação das necessidades de saúde manifestadas pelo usuário, possibilitando a concretização das ações para satisfazer essas necessidades (CATRINO, 2013).

Lopes et al (2015) pontuam que acolhimento como: “ação que deve existir nas relações de cuidado, no vínculo entre trabalhadores de saúde e usuários, na prática de receber e escutar as pessoas e deve ser estabelecido como uma ferramenta que possibilite a humanização do cuidado; amplie o acesso da população aos serviços de saúde; assegure a resolução dos problemas; coordene os serviços e vincule a efetivação de relações entre profissionais e usuários”.

Acolher caracteriza-se como arranjo tecnológico que busca escutar todos os usuários do serviço de saúde, resolver os problemas e/ou referencia-los se necessário, a fim de tornar o serviço receptivo e resolutivo (BUENO, MERHY, 2002). Logo, o acolhimento é considerado um elemento

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

fundamental para a reorganização da assistência nos serviços de saúde, direcionando a mudança do modelo hegemônico (COUTINHO, BARBIERI, SANTOS, 2015).

Neste sentido, o objetivo do estudo é descrever a vivência de estudantes do curso de enfermagem em uma Estratégia de Saúde da Família (ESF) a partir da implementação de uma ação educativa por meio da Metodologia Problematizadora (MP).

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, realizado a partir do uso da MP durante o componente curricular Estágio Curricular Supervisionado em Enfermagem I, pertencente ao curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI.

O estudo foi desenvolvido por dois estudantes do nono semestre do curso supracitado, com orientação de docentes responsáveis pela disciplina, durante os meses de abril a junho de 2018 em uma ESF localizada no noroeste do estado do Rio Grande do Sul.

A ESF possui SEIS mil usuários adscritos, sendo dividida em oito microáreas. A equipe atuante é composta por um enfermeiro (a), uma médica especialista em saúde da família e outra médica geral, um odontólogo e uma nutricionista, duas técnicas de enfermagem, quatro agentes de endemias e oito agentes comunitárias de saúde, uma higienizadora, uma estagiaria e uma assistente administrativa.

Logo, a construção do mesmo baseou-se no método do Arco de Charles Maguerez, que compõem-se pelas seguintes etapas: observação da realidade, no intuito de realizar o levantamento de problemas; elencou-se as hipóteses explicativas do problema; após, desenvolveu-se a teorização, afim de buscar informações e conhecimentos sobre o problema; posteriormente a estas etapas, realizou-se o levantamento de hipóteses e soluções, a fim de buscar elementos para elaboração de possíveis soluções, e deste modo realizou-se uma intervenção, a fim de “solucionar” o problema, e avaliou-se a efetividade da ação (VILLARDI, CYRINO E BERBEL, 2015).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente, os docentes responsáveis pela disciplina apresentaram-nos aos nossos campos de estágio e em seguida, fomos desafiados desenvolver ações efetivas nas unidades que estávamos alocados por meio do emprego da MP. Deste modo, desenvolveu-se as cinco etapas preconizadas por Charles Maguerez: observação da realidade; identificação dos problemas; hipóteses explicativas do problema; teorização; hipóteses de solução; planejamento e aplicação de uma ação na prática (VIEIRA, PANÚNCIO-PINTO, 2015).

Primeira etapa: observação da realidade - levantamento de problemas

Nesta etapa deve-se observar a realidade e deste modo, problematizar dificuldades, falhas, contradições, discrepâncias e conflitos a fim de formular um problema (VIEIRA, PANÚNCIO-PINTO, 2015). Neste sentido, tendo em vista que a AB, bem como a ESF são consideradas porta de entrada do usuário ao serviço de saúde, cabe a estes realizar acolhimento deste indivíduo.

Observa-se que o acolhimento dos usuários acontece, porém é realizado de maneira fragilizada ou ocorre com conceito fragmentando de acolher. Fatos identificados a medida que os profissionais atuantes na recepção aos usuários, possuem dificuldades de realizar o acolhimento efetivo dos

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

usuários que acessam a ESF, o que compromete a resolutividade do serviço.

Segunda etapa: identificando as hipóteses explicativas/causas.

De acordo com Vieira, Panúncio-Pinto (2015), nesta etapa deve-se identificar possíveis determinantes que podem estar associados ao problema, logo, estabelece-se aspectos essenciais para compreender, explicar as causas do problema. Deste modo, foram estabelecidas as seguintes hipóteses explicativas:

- Entendimento errôneo/fragilizado do termo acolhimento dos profissionais que atuam na recepção aos usuários;
- Falhas nos mecanismos de ordenação dos usuários que acessam a unidade (senhas).

Terceira etapa: teorização.

De acordo com Camelo et al (2016) o acolhimento deve ser visto como dispositivo potente para atender à exigência de acesso, propiciar vínculo entre equipe e população, questionar o processo de trabalho e assim permitir cuidado integral e modificação no modelo de assistência. Contudo, percebe-se fragilidades de entendimento do que é o acolhimento pelos profissionais atuantes.

Tal fato é identificado por Coutinho, Baribieri e Santos (2015), onde relaciona-se o acolhimento a triagem, na qual se seleciona, encaminha, direciona ou passa o usuário adiante. No estudo de Souza et al (2008), também se pontua este aspecto: os profissionais reconhecem o acolhimento como um momento de escuta restrito à recepção do usuário para triagem, o que gera empobrecimento do sentido de acolhimento.

Neste sentido, o acolhimento é realizado de maneira fragmentada, pois baseia-se nas queixas clínicas do usuário, oferecendo-se ações pontuais para resolver o problema, o que prejudica a escuta ativa, o cuidado integral e a formação de vínculo (PINHEIRO, OLIVEIRA, 2011). Tais aspectos permitem afirmar que há o entendimento fragilizado do conceito “acolher” entre os profissionais, revelando assim que a hipótese explicativa estabelecida possui relevância.

Quanto a segunda hipótese explicativa, percebe-se que também possui relevância, pois a literatura aponta que acolhimento propõe lógica de organização e deste modo, beneficia funcionamento do serviço de saúde. Neste sentido, é necessário utilizar-se de meios que facilitem a ordenação e a chegada do usuário até a “recepção” da unidade.

Logo, quando o serviço organiza estratégias para a facilitação do acesso do usuário com iniciativas criativas, é possível perceber maior satisfação do usuário ao serviço (Vasconcelos, Vasconcelos, Duarte, 2011). Neste caso, utiliza-se como ferramenta o uso de senhas, o que deveria facilitar os atendimentos/acolhimentos e evitar a formação de filas/aglomerados de pessoas, contudo, ainda não obtêm-se este resultado.

Fato que pode estar relacionado ao pouco tempo de implantação desta estratégia e em consequência a baixa adesão da população, assim, permanece a formação de filas e aglomerados de pessoas em frente a recepção da unidade, o que caracteriza-se como fator negativo ao acolhimento.

A literatura aponta que a carga negativa está relacionada a questões éticas, pois o as filas/aglomerado pressupõe falta de privacidade e sigilo nas interações profissional-usuário no momento do acolhimento, a medida que neste momento preconiza-se escutar a queixa, os medos e as expectativas, identificar os riscos e a vulnerabilidade do usuário (COUTINHO, BARBIERI,

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

SANTOS, 2015; VASCONCELOS, VASCONCELOS, DUARTE, 2011).

Deste modo, é importante que o “conceito” e relevância de acolher seja ressaltado constantemente entre os profissionais, a fim de reforçar da sua necessidade para a assistência qualificada, para a formação de vínculo e a manutenção da perspectiva de porta de entrada que é preconizada na AB.

Quarta etapa: hipóteses de solução.

Nesta etapa deve-se utilizar-se da criatividade e da reflexão para elaborar de soluções para o problema (VILLARDI, CYRINO, BERBEL, 2015). Neste sentido, estabeleceu-se como estratégia: Realização de dinâmica educativa (dramatização) com todos os membros da equipe a fim de esclarecer o que é acolhimento, diferenciar acolhimento efetivo e inefetivo e demonstrar como pode ser realizado. A dramatização será realizada a partir de duas caracterizações fictícias de equipes de saúde - estas situações foram planejadas com auxílio da médica e enfermeira da ESF. Uma das situações caracterizava a equipe atuante como comunicativa, que trabalhava unida e realizava acolhimento de maneira efetiva, quanto a outra apresentava dificuldades de comunicação e relacionamento.

Quinta etapa: aplicação a prática.

Na quinta etapa, há o planejamento e execução de uma (s) ação (ões), que ajudará (ão) a superar o problema parcial ou totalmente, e deste modo, contribuirá para a transformação da realidade investigada (VILLARDI, CYRINO E BERBEL, 2015).

Ao fim da reunião de equipe, desafiamos os trabalhadores da unidade a realizar a dramatização de duas situações pensadas anteriormente, para isso dividimos a equipe em dois grupos, a fim de cada grupo discutisse e interpretasse um dos casos propostos. Após o término da dinâmica, realizamos discussões sobre o que foi apresentado, qual o significado do acolhimento e sua importância, a fim de esclarecer a temática e deste modo qualifica-lo para a realização diária.

Avaliamos o resultado da dinâmica como satisfatória, pois conseguimos discutir com o grande grupo sobre acolhimento e sua importância. Também, é importante ressaltar que a equipe apresentou-se participativa, o que permitiu a discussão e a realização desta atividade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação da MP desafia a construção do pensamento crítico reflexivo, além de estimular a identificação de fragilidades e de suas soluções (factíveis) do processo de trabalho, logo proporciona aos estudantes experiências que contribuem para a formação acadêmica e profissional.

Ainda, o presente trabalho possibilitou refletir sobre a importância do ato de acolher, seus benefícios para o processo de trabalho bem como ao usuário, a medida que torna o serviço de saúde humanizado e resolutivo.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Saúde. Política Nacional da Atenção Básica. Brasília, 2017. CAMELO, Marina Shinzato et al. Acolhimento na atenção primária à saúde na ótica de enfermeiros. Acta Paul Enferm, v.29, n. 4, p. 463-8, 2016. Disponível em:

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/1047-2227-1-PB%20(1).pdf. Acesso em: 26/06/18 as 18:55hs.
CATARINO, Lidiane da Conceição. A importância do acolhimento na Atenção Básica. Trabalho de conclusão de curso. Governador Valadares, Minas Gerais, 2013. Acesso em: 25/06/18 as 19:00hs.
COUTINHO, Larissa Rachel Palhares; BARBIERI, Ana Rita; SANTOS, Mara Lisiane de Moraes dos. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. Saúde Debate, Rio de Janeiro, v. 39, n. 105, p.514-524, abr/jun, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v39n105/0103-1104-sdeb-39-105-00514.pdf>. Acesso em: 19/06/18 as 15:49hs.

LOPES, Adriana Santos et al. O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. Saúde Debate, Rio de Janeiro, v. 39, n. 104, p. 114-123, jan/abr, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v39n104/0103-1104-sdeb-39-104-00114.pdf>. Acesso em: 19/06/18 as 15:45hs.

PINHEIRO, Poliana Miranda; OLIVEIRA, Lucia Conde. A contribuição do acolhimento e do vínculo na humanização da prática do cirurgião-dentista no Programa Saúde da Família. Interface (Botucatu), v.15, n. 36, p.187-98, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/icse/2010nahead/aop3710>. Acesso em: 26/06/18 as 15:00hs.

SOUZA, Elizabethe Cristina Fagundes de et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 24, p. 100-11, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v24s1/15.pdf>. Acesso em: 26/06/18 as 19:03hs.

VASCONCELOS, Flávia Nery; VASCONCELOS, Érico Marcos de; DUARTE, Sebastiao Junior Henrique. O acolhimento na perspectiva das Equipes de Saúde Bucal inseridas na Estratégia Saúde da Família: uma revisão bibliográfica da literatura brasileira. Tempus - Actas de Saúde Coletiva - Saúde Bucal, 2011. Disponível em: file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/1047-2227-1-PB%20(1).pdf . Acesso em: 26/06/18 as 18:59hs.

VIEIRA, Marta Neves Campanelli Marçal; PANÚNCIO-PINTO, Maria Paula. A Metodologia da Problemática (MP) como estratégia de integração ensino-serviço em cursos de graduação na área da saúde. Universidade de São Paulo, v. 48, n. 3, 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rmrp/article/view/104310>. Acesso em: 18/06/2018 as 22:28hs.

VILLARDI, Marina Lemos; CYRINO, Eliana Goldfarb; BERBEL, Neusi Aparecida Navas. A metodologia da problematização no ensino em saúde: suas etapas e possibilidades. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, pp. 45-52, 2015. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/dgjm7/pdf/villardi-9788579836626-05.pdf>. Acesso em: 18/06/2018 as 22:47hs.