



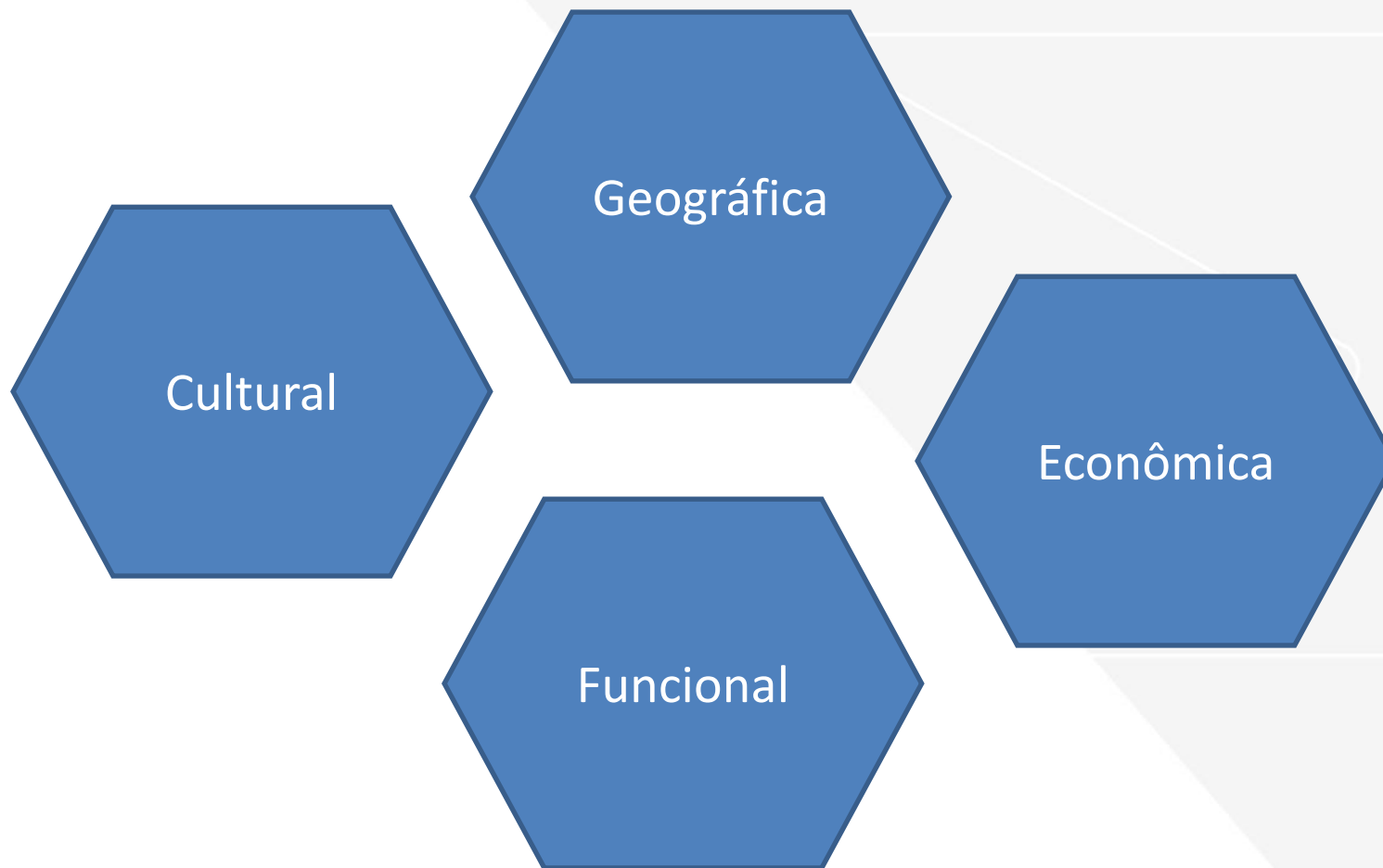
Webpalestra

O acolhimento na organização do processo de trabalho.

Luciano Bezerra Gomes

Doutor em Clínica Médica, Docente na Universidade
Federal da Paraíba.

- Momento em que se definem como as ofertas serão acessadas pela população;
- Condição necessária para se estabelecer todo o processo de cuidado;
- Elemento da política nacional da atenção básica e da política nacional de humanização.



PROBLEMAS FREQUENTES NA ORGANIZAÇÃO DO ACESSO

Considerar apenas grupos de risco ou programas verticais

Não acolher os usuários acompanhados em momentos de agudização

Não atender à demanda espontânea da população de referência

Webpalestra

DIMENSÕES DO ACOLHIMENTO

- Elemento relacionado à postura e às intervenções tecnológicas dos profissionais;
- Produção a partir da prática cuidadora estabelecida, que se identifica como sensação de acolhida por parte dos usuários;
- Dimensão estruturante do processo de trabalho que toma como objeto as necessidades de saúde dos usuários;
- Arranjo organizacional utilizado para ampliar a acessibilidade aos serviços de saúde, operando segundo os princípios de universalidade e equidade e que integra o conjunto dos trabalhadores de saúde;
- Momento em que além de atenção curativa se produzem ações de educação para a saúde;
- Etapa do processo de trabalho definidora de necessidades de educação permanente para os trabalhadores;
- Espaço para identificação de situações que necessitam de atuação entre-disciplinar.

- Não se dá de forma burocrática;
- Não depende apenas da vontade do gestor municipal;
- Precisa ser um processo amplo de reestruturação do modo de se produzir saúde;
- Exige novas relações entre trabalhadores, gestores e usuários;
- Em diversas experiências, o acolhimento dinamizou os processos de cuidado em saúde;
- Permite reordenamentos importantes no processo de trabalho dos serviços de saúde.

- Resistências abertas ou veladas por parte de profissionais que preferem modos de trabalho que burocratizam o acesso, reprimindo a demanda;
- Resistências de usuários que conseguiam acessar com mais facilidade as USF, seja por tutela dos trabalhadores ou por vínculos políticos com lideranças que tinham cotas de “fichas”, privatizando segundo seus interesses o espaço público;

QUESTÕES RELEVANTES

Que hora deve ser realizado o acolhimento?

Quem deve estar à frente do acolhimento?

O que deve ser ofertado ao usuário no acolhimento?

Qual o melhor modo de se organizar o funcionamento do acolhimento?

- Não se devem estabelecer rigidamente modelagens ideais;
- Não há um único modo de se fazer o acolhimento;
- É fundamental o espírito de experimentação;
- Avaliar constantemente as potencialidades e limitações do acolhimento diante da demanda real de cada serviço e das características dos profissionais que o compõem;
- Pactuar fluxos claros para manejo das ofertas pelos profissionais da linha de frente do acolhimento;
- Conhecer e trocar experiências com outros serviços e lugares.

PARA DEFINIR A MODELAGEM DO ACOLHIMENTO, CONSIDERAR:

- O número de equipes;
- O número de pessoas por equipe;
- O perfil dos profissionais e o modo como organizam seu processo de trabalho;
- A infraestrutura do serviço;
- As características da demanda espontânea;
- Planejar bem as necessidades de atendimento programado e outras atividades existentes na UBS;
- Aspectos culturais locais;

- Modificações na PNAB, ataques aos ACS e ao NASF, tentativas de desmonte do PMM;
- Mudança da lógica de população adscrita para cadastrada promovida pelo Previner Brasil;
- Sobrecargas nos serviços públicos desencadeadas pela crise econômica, desemprego, em período de intensificação do desfinanciamento da saúde;
- Efeitos da pandemia de COVID 19 na modificação do processo de trabalho e da demanda (lidar com ações descontinuadas, novos problemas de saúde, desinformação, vacinação, etc.).

PARA A REORGANIZAÇÃO DO MODO DE PRODUZIR SAÚDE

- Associar acolhimento e vínculo;
- Centrar o trabalho no cuidado adequado às necessidades de saúde dos usuários;
- Associar a escuta da demanda com as ofertas programadas e a atuação no território;
- Fortalecer o trabalho colaborativo nas equipes;
- Estruturar a gestão segundo as necessidades de apoio por parte das unidades;
- Defender o SUS como política pública!

Webpalestra

PROPOSTA DE ATIVIDADE A SER REALIZADA NAS UNIDADES

- Identificar como foi implantado o acolhimento na unidade em que vocês trabalham;
- Compreender o modo como ele funciona e sua adequação à realidade do serviço e da demanda da população na atual conjuntura;
- Construir estratégias de avaliação do acolhimento envolvendo gestão, equipes e usuários.

- ASSIS, M. M. A. VILLA, T. C. S.; NASCIMENTO, M. A. A. Acesso aos serviços de saúde: uma possibilidade a ser construída na prática. **Ciência & Saúde Coletiva**, 8(3): p. 815-823, 2003. BRASIL, 2006
- Brasil. **Acolhimento à demanda espontânea**. Brasília : Ministério da Saúde, 2011. (Cadernos de Atenção Básica n. 28, Volume I)
- CAVALCANTE FILHO, J. B. et al. Acolhimento coletivo: um desafio instituinte de novas formas de produzir o cuidado. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação** [online]. 2009, v. 13, n. 31, pp. 315-328.
- FRANCO, T. B.; BUENO, W. S.; MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro: 15 (2), p. 345-353, abr./jun., 1999.
- MALTA, D. C. et al. Acolhimento - uma reconfiguração do processo de trabalho em saúde usuário-centrada. In: CAMPOS, C. R. et al. (org.). **Sistema Único de Saúde em Belo Horizonte: reescrevendo o público**. São Paulo: Xamã, 1998, p. 121-142.
- FRANCO, T. B. et al. (org.) **Acolher Chapecó**: uma experiência de mudança do modelo assistencial, com base no processo de trabalho. São Paulo: HUCITEC; Chapecó, SC: Prefeitura Municipal, 2004..
- RAMOS, D. D; LIMA, M. A. D. S. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 19(1): p. 27-34, jan.-fev., 2003.
- SOLLA, J. J. S. P. Acolhimento no sistema municipal de saúde. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant.**, Recife, 5 (4): p. 493-503, out. / dez., 2005.
- TEIXEIRA, R. R. O acolhimento num serviço de saúde entendido como uma rede de conversações. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (org.). **Construção da integralidade**: cotidiano, saberes e práticas em saúde. 3 ed. Rio de Janeiro: CEPESC/UERJ, IMS: ABRASCO, 2005, 228 p.
- UNGLERT, C. V. S. Territorialização em sistemas de saúde. In: MENDES, E. V. (org.) **Distrito Sanitário**: o processo social de mudança das práticas sanitárias do SUS. São Paulo: HUCITEC; Rio de Janeiro: ABRASCO, 1993, p. 221-235. (Saúde em Debate 55)

OBRIGADO!

Luciano Bezerra Gomes

E-mail: lucianobgomes@gmail.com

Departamento de Promoção da Saúde
Centro de Ciências Médicas - UFPB

Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva – UFPB

Programa de Pós-Graduação em Modelos de Decisão e Saúde – UFPB