

ACOLHIMENTO: UMA INTERVENÇÃO COM PROFISSIONAIS DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/MOSSORÓ-RN

Marlison Diego Melo Da Silva¹
Débora Cristina Ezequiel Da Silva²
Flávia Aridiane Medeiros de Oliveira³
Francisca Eliane De Oliveira Correio⁴
Lúcia Musmee Pedrosa De Lima Rangel Correio⁵
Gilvanilma Silva De Souza⁶
Raiane Torres da Silva Correio⁷

RESUMO: Esse trabalho apresenta como objetivo relatar a experiência de ações de Educação em Saúde desenvolvidas na Unidade Básica de Saúde Dr. Chico Costa, localizada no bairro Santo Antônio, Mossoró, RN. Trata-se de estudo de caráter descritivo, tipo relato de experiência, vivenciada por alunos da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, tendo como tema: O Acolhimento na Atenção Básica. Dentre os resultados podemos destacar que a intervenção possibilitou aos envolvidos uma reflexão crítica sobre as práticas utilizadas na respectiva unidade. O público, constituído predominantemente por Agentes Comunitários de Saúde (ACS), passou a entender o acolhimento como uma postura ética que não se limita a ações pontuais e individualizadas, mas sobretudo, como um instrumento de uma gestão humanizada. O projeto sinalizou significativamente para mudanças de comportamento dos trabalhadores da unidade, na perspectiva da concretização de um modelo de atenção básica humanizada.

Palavras-chave: Educação em Saúde; Acolhimento; Atenção Primária a Saúde.

WELCOME: AN INTERVENTION WITH PROFESSIONALS FROM A BASIC HEALTH UNIT / MOSSORÓ-RN

ABSTRACT: This paper aims to report the experience of Health Education actions developed at the Dr. Chico Costa Basic Health Unit, located in Santo Antônio

¹ Graduado em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN-Campus Central). Email: marlisondiego3@gmail.com.

² Graduada em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN-Campus Central).

³ Acadêmica do 8º período do curso de Enfermagem da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN-Campus Central).

⁴ Graduada em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN-Campus Central).

⁵ Professora aposentada do curso de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte–UERN, Campus Central.

⁶ Acadêmica do 6º período do curso de Enfermagem da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN-Campus Central).

⁷ Graduada em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN-Campus Central).

neighborhood, Mossoró, RN. This is a descriptive study, a type of experience, lived by students of the Nursing Faculty of the State University of Rio Grande do Norte – UERN, with the theme: The Reception in Basic Care. Among the results we can highlight that the intervention allowed the participants a critical reflection on the practices used in the respective unit. The public, made up predominantly of Community Health Agents (ACS), came to understand the reception as an ethical stance that is not limited to specific and individualized actions, but above all, as an instrument of humanized management. The project signaled significantly for changes in the behavior of the unit workers, in the perspective of the implementation of a humanized basic care model.

Keywords: Health Education; Reception; Primary Health Care.

1 INTRODUÇÃO

A atenção Básica envolve um conjunto de ações promotoras de saúde tanto no contexto individual como no coletivo, e atua na promoção e na proteção da saúde, na prevenção de agravos, no diagnóstico, tratamento, reabilitação e na manutenção da saúde (MOLINI- AVEJONAS; MENDES; AMATO, 2010).

Tem uma política “fundamentada com base nos princípios assistenciais e organizativos do SUS, em que estão inseridas a universalidade, equidade e integralidade” (BRASIL, 2006). No entanto, ainda é visível nas Unidades Básicas de Saúde a inexistência de uma atenção orientada totalmente de acordo com estes princípios, “isto ocorre principalmente pela fragilização na relação entre diferentes profissionais com os usuários que frequentam a atenção básica” (SILVA, 2011).

Essa fragilidade é admitida pelo próprio Ministério da Saúde. Motta, Perucchi e Filgueiras (2014) identificam a existência de grandes lacunas nos modelos de atenção e gestão dos serviços no que se refere ao acesso e a forma como o usuário é acolhido no serviço de saúde pública.

Como plano para reverter esse quadro, muito tem sido discutido em torno da Política Nacional de Humanização (PNH), lançada pelo Ministério da Saúde, que tem como um dos principais objetivos desafiadores “a construção de relações mais horizontais entre profissionais e usuários” (JUNIOR; SOUZA 2013), preconizando uma atenção básica humanizada, que repensa o modo de ver o usuário, “de objeto passivo a sujeito; do necessitado de caridade àquele que exerce o direito de ser usuário de um serviço que garanta qualidade e segurança” (SIMÕES et al., 2007).

Nesse contexto, o acolhimento, que integra umas das principais diretrizes presentes nesta política, vem sendo considerado como um dos principais caminhos para este processo de humanização na atenção básica, por proporcionar uma nova atitude no fazer em saúde por parte dos profissionais, pressupondo uma reorganização do seu processo de trabalho, buscando modificar a sua relação com o usuário, sujeito portador de direitos de cidadania, que deve ser assistido e ter suas necessidades de saúde atendidas (SÁ et, al., 2013).

Diante do exposto, este trabalho objetiva relatar as experiências vivenciadas por um grupo de alunos do curso de graduação em Enfermagem, durante a execução de um Projeto de Intervenção de Educação em Saúde, com abordagem do tema acolhimento na atenção básica, desenvolvido junto aos profissionais da Unidade Básica de Saúde Dr. Chico Costa, localizada no bairro Santo Antônio da cidade de Mossoró/RN.

2 MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, tipo relato de experiência, vivenciado no contexto do componente curricular Estágio em prática de Ensino I, ofertado no sexto período do curso de Graduação em enfermagem da Faculdade de Enfermagem (FAEN), da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). O referido componente visa discutir o processo de trabalho do(a) enfermeiro(a) na Educação em Saúde, bem como desenvolver competências para atuação desse profissional na rede de atenção básica e hospitalar, com vistas à promoção da saúde. Nesse sentido, promove a discussão sobre o cotidiano da prática educativa em saúde, resgatando as concepções de educação e saúde com ênfase na promoção da saúde. Como esse método de trabalho, necessário se fez a elaboração e execução de um projeto de intervenção em educação em saúde, na perspectiva de proporcionar uma maior articulação entre o Ensino e o Serviço.

A princípio foi realizada uma captação da realidade tendo por base os depoimentos de alguns enfermeiros lotados na Unidade Básica de Saúde da Família (UBS) Dr. Chico Costa, os quais apontaram como problema prioritário na respectiva Unidade, a não vivência continuada do acolhimento pelos profissionais da

instituição, problema este que repercutia diretamente na oferta de um atendimento adequado aos usuários do serviço.

Desta forma, optou-se por trabalhar com a equipe multiprofissional pertencente à unidade, tendo em vista a necessidade de uma discussão coletiva, já que a temática requer envolvimento de toda a equipe. Entretanto, a participação durante o decurso das atividades foi predominantemente dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS).

As atividades aconteceram nas dependências da própria Unidade, durante o mês de abril de 2017, no turno vespertino, e configuraram-se como momentos de exposição dialogada acerca da temática, por meio de uma metodologia participativa e problematizadora, permitindo o efetivo envolvimento de todos os participantes. A utilização do método dialógico objetivou valorizar os conhecimentos e experiências da equipe, possibilitando assim, uma reflexão crítica na perspectiva da construção e/ou reconstrução do conhecimento, fomentando assim, o despertar para a necessidade de mudanças, não só conceituais, mas especialmente, atitudinais.

Os momentos de atividades foram divididos de acordo com os subtemas gerados dentro do tema central: O acolhimento na Atenção Básica. Para tanto, foram utilizadas dinâmicas pedagógicas, rodas de conversas e estudos de situação-problema.

No primeiro encontro foi apresentada a finalidade do projeto a ser desenvolvido pelo grupo, explicitando que o tema escolhido foi mediante a necessidade apontada pela unidade. Além disto, foi trabalhado o primeiro subtema: “O significado de acolher: Como transpor essa reflexão para o campo da saúde? Qual o sentido?” Nessa oportunidade se procurou apreender a compreensão inicial dos participantes sobre acolher/acolhimento e qual o sentido disso na saúde. Para tal, utilizou-se a dinâmica da “Tempestade de Ideias”.

No segundo encontro foi trabalhado o subtema: SUS e Acolhimento: um pouco de história, a partir de uma roda de conversa discutindo com os participantes a história do Sistema Único de Saúde (SUS) e o acolhimento como dispositivo na efetivação desse sistema. Para o momento foi utilizado a dinâmica do “Baú de Histórias”, contendo peças que remetiam à discussão acerca do modelo de atenção à saúde antes do SUS e pós-SUS.

No terceiro encontro foi debatido sobre o Acolhimento como estratégia de interferência nos processos de trabalho na Atenção Básica, utilizando-se de um estudo de situação-problema. A partir das discussões do caso foi possível se construir, em conjunto com os profissionais, possíveis estratégias de solução para a situação em estudo, na perspectiva do atendimento humanizado.

O quarto encontro ocorreu com os usuários da referida unidade, coletando-se dos mesmos os principais problemas existentes no acesso aos serviços da unidade e suas percepções inerentes às causas e as consequências geradas por estes problemas. Nesta oportunidade foi construída uma “Árvore de Problemas”, que gerou as discussões do quinto e último encontro.

O último momento ocorreu na sala de reunião dos Agentes Comunitários de Saúde, ocasião em que o grupo de alunos apresentou a árvore de problemas, causas e consequências, construída a partir das falas e registros dos usuários do serviço, conforme relatado acima. Os participantes tiveram, portanto, a oportunidade de refletir sobre cada situação narrada, concordando, na grande maioria das vezes, com os problemas apontados. É fato que reconheceram as barreiras de acesso ao serviço, todavia, também expressaram as grandes dificuldades impostas pelas condições de trabalho, apontando, em especial, a grave situação da insegurança patrimonial (trabalhadores, estrutura, equipamentos, dentre outros).

3 RESULTADOS

Durante a execução das intervenções foram surgindo algumas dificuldades de caráter operacional, com destaque para a questão da falta de participação da equipe multiprofissional, já que essa se constituía o público-alvo da proposta. Assim, considerando que houve uma mudança circunstancial na categoria de participantes, o grupo executor do projeto foi conduzido a adequar as discussões sobre o tema proposto, uma vez que a maior parte dos encontros ocorreu apenas com a participação dos Agentes Comunitários de Saúde - ACS.

Vale destacar que, apesar das dificuldades para que ocorressem os encontros, bem como a falta de envolvimento da equipe multiprofissional, a experiência foi bastante proveitosa, haja vista a importância da realização de atividades articuladas ensino/serviço, de modo a produzir um ambiente de

aprendizagem capaz de suscitar, tanto nos alunos, quanto nos trabalhadores dos serviços de saúde, o compromisso ético e moral para a construção de propostas que promovam o enfrentamento dos problemas de saúde da população de forma responsável e humanizada.

Diante do exposto, podemos afirmar que alguns dos objetivos do projeto de intervenção foram devidamente alcançados. A partir dos relatos dos participantes foi possível identificar que os mesmos passaram a perceber o acolhimento de forma mais ampliada, como uma postura ética, que não exige um profissional específico, local ou horário, mas sim algo personificado no ato de escutar, orientar e buscar soluções para os problemas enfrentados pelos usuários do serviço, tudo isso com o objetivo de ofertar uma assistência adequada, sob a responsabilidade de um núcleo cuidador, composto por uma equipe multiprofissional, intersetorial e interdisciplinar.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ação apresentada neste relato de experiência buscou contribuir com a política de articulação Ensino/Serviço, possibilitando aos profissionais da Unidade Básica de Saúde - UBS, momentos de reflexão e construção de conhecimento acerca da temática: O Acolhimento na perspectiva da Política Nacional de Humanização - PNH, uma vez que tal dispositivo deve nortear a relação entre as equipes de saúde e os usuários dos serviços.

Nesse entendimento, buscou-se trabalhar com toda a equipe, todavia, como já relatado anteriormente, o público se constituiu basicamente de Agentes Comunitários de Saúde. Durante a execução das ações tivemos a oportunidade de constatar que, apesar dos relatos dos participantes de que a temática já havia sido abordada em momentos anteriores, os profissionais continuam com concepções distorcidas quanto ao verdadeiro sentido do tema acolhimento, enquanto elemento indispensável para o processo de humanização na atenção básica e consequente melhoria da qualidade de vida da população usuária dos serviços de saúde na Atenção Básica.

Percebe-se, portanto, que há muito a ser trabalhado em termos de acesso e acolhimento na Unidade Básica de Saúde Dr. Chico Costa, visando à efetivação de um atendimento resolutivo, que busque a integralidade da assistência por meio da

escuta qualificada, de forma a contribuir para a concretização de um modelo humanizado, centrado nas necessidades do usuário.

Conclui-se que, apesar das dificuldades enfrentadas para a execução do Projeto de Intervenção, as discussões/reflexões foram bastante proveitosas, tanto para os participantes, quanto para o grupo de alunos responsáveis pela condução dos encontros. Ressalte-se ainda, a oportunidade de se fazer a escuta aos usuários que, mesmo tendo ocorrido em um único encontro, exerceram os seus direitos de cidadãos, apontando os principais problemas enfrentados por eles em relação aos serviços da unidade, os quais foram devidamente discutidos e problematizados juntamente aos Agentes de Saúde.

REFERÊNCIAS

BRASIL, MS. Portaria nº 684. **Política nacional de atenção básica**. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.

JUNIOR, J. C. O.; SOUZA, M. K. B.; **A humanização nos serviços da atenção básica de saúde: concepções de profissionais de saúde**. Revenferm UFPE. 2013 Jun; 5: 4370-7.

MOLINI-AVEJONAS, R. D.; MENDES, V. L. F.; AMATO, C. A. H.; **Fonoaudiologia e Núcleos de Apoio à Saúde da Família: conceitos e referências**. 2010 jul;15: 465-74.

MOTTA, B. F. B.; PERUCCHI, J.; FILGUEIRAS, M. S. T.; **O acolhimento em Saúde no Brasil: uma revisão sistemática de literatura sobre o tema**. Rev. SBPH. 2014 Jul;17: 121-139.

Sá CMCP, Moura SG, Braga LAV, Dias MD, Filha MOF. **Experiência da implantação do acolhimento em uma unidade de saúde da família**. Revenferm UFPE. 2013 Jul; 7:5029-35.

SILVA, R. P. V.; **Construção de um protocolo de Acolhimento para unidade de saúde na família de Pingo D Água**, Minas Gerais. Trabalho de Conclusão de Curso. Governador Valadares: 2011.

SIMÕES, A. L. A.; RODRIGUES, F. R.; TAVARES, D. M. S.; RODRIGUES, L. R.; **Humanização na saúde: enfoque na atenção primária**. Texto Contexto Enferm. 2007 Jul 11; 3: 439-44.