

IMPLICAÇÕES DO ACOLHIMENTO MULTIPROFISSIONAL NA ATENÇÃO BÁSICA: RELATOS SOB O PONTO DE VISTA DOS USUÁRIOS

Rafaela Souza¹
Tamires Patrícia Souza²
Teresinha Heck Weiller³
Vanessa Rodrigues Pucci⁴
Mônica Tábata Heringer Streck⁵
Bruna Cristine Furtado Gomes⁶

Eixo: Planejamento e Gestão dos Sistemas de Saúde

Resumo:

A partir da Política Nacional de Humanização, a qual aposta na inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho, alguns conceitos estão sendo colocados em prática, entre eles: o acolhimento. **Objetivo:** Analisar o processo de trabalho envolvido na implantação do Acolhimento Multiprofissional na Estratégia de Saúde da Família (ESF) em um município do Rio Grande do Sul. **Metodologia:** Estudo descritivo e exploratório, de abordagem qualitativa. Realizado no município de Santa Maria, no Rio Grande do Sul, tendo como participantes, os usuários de um território adstrito por uma ESF. A coleta de dados ocorreu no domicílio dos participantes, no período de julho a novembro de 2015. Para a seleção dos participantes foi utilizada a técnica de bola de neve. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada, as quais foram gravadas em áudio e, posteriormente, transcritas. Os dados foram analisados segundo análise de conteúdo,

¹ Mestranda em Enfermagem, UFSM, rafa_nutri@yahoo.com.br

² Doutoranda em Ciências da Saúde, Unicamp, tamirespatriciasouza@gmail.com

³ Docente PPGEnf, UFSM, weiller2@hotmail.com

⁴ Mestre em Enfermagem, UFSM, vanessarpucci@hotmail.com

⁵ Mestranda em Enfermagem, UFSM, monicastreck@hotmail.com

⁶ Mestranda em Enfermagem, UFSM, brunacfurtado@gmail.com

de Minayo. **Resultados:** Os participantes da pesquisa foram 18 mulheres com média de idade de 42 anos. A média do tempo de acesso ao serviço foi de 9 anos. O acolhimento é entendido pelos usuários como uma possibilidade de estreitar os laços com os profissionais que compõe a equipe de saúde. Promove e facilita a ampliação da utilização do conhecimento técnico e científico dos demais profissionais, incrementando a qualidade do atendimento prestado. Os usuários deixam de ver o médico como único e centralizador do cuidado e atenção, uma vez que a distribuição de fichas de atendimento era a garantia de consulta médica. Os participantes relataram sobre o sentimento de “ser bem atendido”, ser tratado como “da família” e da satisfação em não precisar madrugar nas filas ou peregrinar pelos serviços de saúde do município para conseguir atendimento. Pontuaram também, sobre ter um profissional de referência na equipe, exaltando a confiança em contar sobre os seus problemas de saúde. Nesse sentido, o acolhimento atua como dispositivo de transformação no processo de trabalho, compreendendo um princípio de organização do serviço, fornecendo subsídios para gerenciar a demanda, seja ela espontânea ou programática. Contudo, alguns usuários ainda associaram o acolhimento com a triagem para a consulta médica e relataram sobre o tempo despendido para realização do acolhimento. Ainda, houve reprovação sobre a indicação, durante o acolhimento, para o agendamento de consultas, pois desejavam obter o atendimento (médico ou não) no dia. **Conclusão:** A implantação do acolhimento na ESF possibilita um novo modo de organizar o processo de trabalho, principalmente sobre os profissionais não-médicos que fazem a assistência. Favorece a criação de vínculo entre a equipe e os usuários e amplia o acesso destes, ao serviço de saúde. Atenta-se para a necessidade da criação de protocolos do fluxo do atendimento, a partir do acolhimento multiprofissional e de trabalhar esta temática em todos os encontros possíveis. O acolhimento pauta-se na construção de novos pactos profissionais, usuários e gestores de saúde, no sentido de avançar na organização e garantia do acesso aos serviços da AB.



ANAIS

Palavras-chave: Acolhimento; Atenção Básica à Saúde; Estratégia de Saúde da Família; Humanização; Vínculo.