

Evento: XX Jornada de Extensão

**ACOLHIMENTO PELA ENFERMAGEM NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA
FAMÍLIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA¹
NURSING HOME IN THE FAMILY HEALTH STRATEGY: EXPERIENCE
REPORT**

Taís Cristiane Lenz², Jéssica Mazzonetto³, Caroline Egger Cordeiro Cechet⁴

4

¹ Relato de Experiência realizado durante o Estágio Supervisionado em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Maria

² Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria

³

⁴ Aluna Universidade Federal de Santa Maria

Introdução

A Estratégia de Saúde da Família (ESF) é o modelo prioritário de organização da Atenção Primária à saúde no Brasil (APS). Este modelo tem por objetivo aproximar-se do processo saúde-doença de maneira singular e integral, articulado ao cenário familiar e comunitário (BRASIL, 2012). Neste contexto, o objetivo da ESF é de desenvolver práticas de saúde com visão integral do sujeito e sua situação de saúde, além dos determinantes de saúde das coletividades, comunidade, social e familiar onde o usuário de insere (SANTOS, 2015).

Para realização do cuidado integral é necessário o uso de tecnologias leves, como o acolhimento. Inicialmente este termo é sugerido como uma ferramenta de atenção e cuidado integral á saúde. O acolhimento é uma postura e uma prática adotada nos serviços de saúde, que constrói as relações de confiança e compromisso com a saúde integral dos usuários, contribuindo para a promoção da saúde e legitimação do sistema público de saúde, além de que beneficia os avanços de aliança entre os usuários, profissionais de saúde e gestores o que é essencial para qualificação da saúde da população brasileira (BRASIL, 2010).

O acolhimento é constituído por três esferas: postura, tecnologia e atitudes, que se relacionam ao cuidado e ampliam o acesso e reorganização do processo de trabalho em equipe, compreendendo assim, a denotação de um discurso de inclusão social em defesa do SUS balizado nas reflexões de mudança e organização dos serviços de saúde e atitude dos profissionais na melhoria do vínculo entre os usuários do sistema e profissionais de saúde. O acolhimento, é uma ação que necessita estar presente nas ações de saúde, relações de cuidado e vínculo e na prática de receber e escutar o usuário, estabelecendo um dispositivo de humanização da atenção, resolução de problemas, qualificação da assistência e ampliação do acesso aos serviços, vinculando as relações entre usuários e trabalhadores de saúde (LOPES et al, 2015).

Este relato de experiência justifica-se pela importância de qualificar o acolhimento, tornando este um canal de vínculo e aproximação entre profissional e paciente, facilitando o atendimento e

Evento: XX Jornada de Extensão

proporcionando resolutividade às queixas que o paciente refere.

O objetivo deste estudo é relatar as experiências vivenciadas na organização e realização do acolhimento aos usuários em uma Estratégia de Saúde da Família.

Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo de relato de experiência do tipo qualitativo, desenvolvido por uma acadêmica de Enfermagem do 9º semestre do Curso de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria - RS. Essa modalidade de estudo permite compreender a realidade da vida das pessoas, seus desejos, valores, crenças e atitudes que representam o espaço das relações, dos processos e dos fenômenos (MINAYO, 2004). Incide em uma intervenção organizacional, focada na equipe de saúde e realizada no período de Março à Junho de 2019, na Estratégia de Saúde da Família do Bairro Timbaúva na cidade de Santa Rosa no Rio Grande do Sul.

O cenário do estudo conta com uma população de 4.071 habitantes sendo 2.044 homens e 2.027 mulheres. Segundo a faixa etária, 74,4% estão entre 15 a 64 anos, totalizando 3.029 pessoas. 19,7% entre 0 a 14 anos totalizando 802 pessoas. 6,0% de 0 a 4 anos totalizando 244 pessoas. 5,9 com 65 anos ou mais, totalizando 240 pessoas. (IBGE, 2010). A Equipe Multiprofissional é composta por médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, nutricionista, dentista, fonoaudiólogo, psicóloga e educador físico.

Resultados e Discussão

Durante o estágio, pode-se acompanhar o fluxo da unidade, desenvolvendo atividades em conjunto com a Enfermeira como: consultas de Enfermagem, coleta de material citopatológico de colo de útero, consultas de pré-natal e consulta puerperal. Percebeu-se uma certa dificuldade dos pacientes que buscavam a unidade de saúde pela primeira vez em entender a autonomia da enfermeira na solicitação e análise de exames, assim como prescrição de tratamento. No entanto, a Enfermeira compreendia tal dificuldade de entendimento das pessoas e, de forma clara e direta explicava aos pacientes sobre suas competências.

Além das atividades com a Enfermeira, a realização de atendimentos com os demais membros da equipe multiprofissional, proporcionou um olhar completo do funcionamento da unidade e do fluxo do paciente. Durante muitos momentos, realizou-se atividades na recepção, neste local foi presenciado muitas queixas e insatisfação dos pacientes quanto ao atendimento, muitos alegavam demora e a falta de médico, visto que o médico da unidade faz cobertura de outras estratégias durante a semana, deixando a estratégia descoberta da assistência durante dois dias da semana.

Entre as atividades realizadas com a equipe de enfermagem, está o acolhimento, foco desde

Evento: XX Jornada de Extensão

estudo. Na Estratégia de Saúde da Família do Bairro Timbáuva o acolhimento inicia às 07h30min da manhã, realizando-se a escuta qualificada dos pacientes, considerando suas queixas e encaminhando o paciente para o profissional adequado para posterior resolução. A população que frequenta a unidade respeita o seu modo de funcionamento, atendimento e entende a importância do acolhimento, percebem que é uma forma de qualificação do atendimento que melhora e reorganiza o fluxo, priorizando casos graves e direcionando para o profissional adequado.

A capacidade de resolução está ligada diretamente com o acolhimento que pode ser pensado como ferramenta de trabalho que propicia a produção do cuidado. Compreender a dinâmica do fluxo de atendimento da unidade auxilia na realização de diagnósticos e permite o direcionamento do paciente pela rede de atenção em saúde tendo em vista o cuidado integral (SILVA, ROMANO 2015).

Considerações finais

Conclui-se que o acolhimento é um dos pilares da atenção básica, constituindo grande força nesse setor. O favorecimento do caminho em direção a uma assistência de qualidade vem do pressuposto de uma escuta inicial qualificada, encaminhamento efetivo ao profissional adequado e valorização da competência de cada profissional da unidade, facilitando o funcionamento dos diversos níveis de atenção à saúde reduzindo problemas e aproximando a população da unidade.

Palavras-chave: Acolhimento; Equipe de Enfermagem e Estratégia de Saúde da Família.

Keywords: Host; Nursing Team and Family Health Strategy.

Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento nas práticas de saúde. Brasília -DF, 2010.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. (Série E. Legislação em Saúde).
- CENSO IBGE. População do Bairro Timbáuva - Santa Rosa Rio Grande do Sul. 2010.
- LOPES, A. S; VILAR, R. L. A; MELO, R. H. V; FRANÇA, C. S. F. O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. Rio de Janeiro, v. 39, n. 104, p. 114-123, JAN-MAR 2015.

Evento: XX Jornada de Extensão

MINAYO, M. C. S. (2004). Desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 8ª ed. São Paulo: HUCITEC.

SILVA, T. F; ROMANO, V. F; Sobre o acolhimento: discurso e prática em Unidades Básicas de Saúde do município do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, v. 39, n. 105, p.363-374, ABR-JUN 2015.

SILVA FH, BARROS MEB, MARTINS CP. Experimentação e refeição sobre o apoio institucional em saúde: Trabalho a partir da humaniza SUS. Comunicação saúde; 2015,

SANTOS, R. O. M; O vínculo longitudinal como dispositivo do cuidado: Saúde da Família e doenças crônicas em uma comunidade do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, fevereiro de 2015.