

GUIA PARA O ACOLHIMENTO DE USUÁRIOS NAS CASAS DE APOIO À SAÚDE INDÍGENA





FICHA TÉCNICA:

Essa guia é resultado do Trabalho de Conclusão de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade do Estado do Pará (PPGENF-UEPA/UFAM).

ELABORAÇÃO:

Christiano Adson Barbosa Lima, Mestrando pelo (PPGENF-UEPA/UFAM).

Adjanny Estela Santos de Souza, Orientadora (PPGENF-UEPA/UFAM), Doutora em Genética e Biologia Molecular, Docente UEPA/Campus XII.

Itamara Rodrigues Moura, Mestranda pelo (PPGENF-UEPA/UFAM).

DIAGRAMAÇÃO E DESIGNER:

Itamara Rodrigues Moura.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da UEPA

G943 Guia para o acolhimento de usuários nas casas de apoio à saúde indígena / Elaboradores: Christiano Adson Barbosa Lima, Adjanny Estela Santos de Souza, Itamara Rodrigues Moura. Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade do Estado do Pará (PPGENF-UEPA-UFAM), 2024.

18 p.: il.

ISBN 978-65-01-10647-2

1. Guia. 2. Saúde Indígena. 3. Acolhimento. I. Lima, Christiano Adson Barbosa. II. Souza, Adjanny Estela Santos de Souza. III. Moura, Itamara Rodrigues. IV. Universidade do Estado do Pará V. Título

CDD 23. Ed. 613

Bibliotecária Nádia Lima - CRB2-1614-O PA



Cada um de nós acordou nesta
manhã com a experiência de um
repouso e uma recepção de um dia
novo que nos aparece.

(AILTON KRENAK)

APRESENTAÇÃO

O primeiro contato do usuário indígena com a CASAI é um momento crucial para estabelecer vínculos de confiança e promoção de uma assistência humanizada e integral.

Este guia tem como finalidade apresentar aspectos essenciais para implementação do acolhimento, contribuindo com profissionais e gestores da saúde indígena nesse momento tão especial, garantindo aos usuários o acesso universal, equânime e ordenado às ações e serviços de saúde.





SUMÁRIO

1 . O que é acolhimento	7
1.1 Diferença entre triagem e acolhimento	8
1.2 Importância do acolhimento	9
1.3 Princípios do acolhimento	10
1.4 Implementação	11
2. Infraestrutura	13
3. Equipe mínima	15
4. Etapas do acolhimento	16
5. Leitura complementar	17
6. Referências	18

O QUE É ACOLHIMENTO?

O acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) e **consiste em criar um ambiente seguro, acolhedor e humanizado**, onde as pessoas possam se **expressar livremente**, seja para expor seus problemas de saúde, medos, necessidades ou para compartilhar realizações e conquistas.

Deve ser uma prática presente em todas as relações do atendimento à saúde, expressa nos atos de atender, receber e escutar, **pois os usuários estão fragilizados e desprotegidos, sendo fundamental para buscar compreender suas necessidades**, planejando o atendimento, a orientação de procedimentos, o acompanhamento das ações e a avaliação dos resultados (Coutinho *et al.*, 2015).



TRIAGEM X ACOLHIMENTO

A triagem, **gera exclusão** ao separar, escolher e selecionar quem terá o atendimento. O profissional **define o direcionamento** do usuário com **base na queixa** (Brasil, 2013a).



O acolhimento é uma **forma de reconhecimento e respeito às necessidades**, limitações e desejos dos usuários, para **proporcionar um tratamento mais adequado e eficaz** (Penna *et al.*, 2014).



IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO

O acolhimento é entendido como um processo de escuta, compreensão, oferta de serviços e acompanhamento, sendo importante para estabelecer um vínculo de confiança entre o profissional da área de saúde e o usuário.

A partir desse vínculo, o usuário poderá compartilhar suas preocupações, sentimentos e necessidades de forma mais segura e a equipe de saúde ou o profissional podem desenvolver um plano de cuidado direcionado às necessidades específicas (Fermino *et al.*, 2016).



Foto: Divulgação/Ministério da Saúde

PRINCÍPIOS DO ACOLHIMENTO



Respeito à diversidade cultural



Valorização dos saberes e práticas tradicionais indígenas



Escuta ativa e empática



Promoção da autonomia do usuário na tomada de decisões sobre sua saúde



Garantia do sigilo e confidencialidade das informações



IMPLEMENTAÇÃO



Foto: Divulgação Aporanp

Estrutura e Ambiente

O acolhimento deve ser realizado em local com infraestrutura e ambiente adequados para garantir dignidade aos usuários indígenas.

Privacidade e Confidencialidade

Priorizar a privacidade e confidencialidade dos atendimentos, proporcionando espaço reservado para consultas e procedimentos, bem como garantindo a proteção das informações dos usuários.



Foto: Divulgação Ministério da Saúde

Participação Comunitária

Estabelecer um diálogo contínuo com a comunidade, buscando identificar suas necessidades e prioridades, promovendo a participação ativa dos usuários nas decisões relacionadas à gestão da unidade de saúde.



Foto: Divulgação Ministério da Saúde

Acessibilidade

Assegurar a acessibilidade física da CASAI para usuários com mobilidade reduzida, incluindo rampas de acesso, banheiros adaptados e sinalização adequada.



Foto: Ricardo Oliveira/AFP

Recursos

Disponibilizar os recursos materiais necessários para o bom funcionamento da CASAI, incluindo equipamentos médicos, materiais de consumo, medicamentos e insumos básicos de saúde.



Foto: Artur Barbosa / Semsa



Foto: Agência Brasil

Qualificação

Investir na capacitação e qualificação da equipe de saúde, fornecendo treinamentos específicos sobre acolhimento e PNH e buscar estabelecer uma cultura organizacional voltada para a excelência no atendimento.

Monitoramento e Avaliação

Realizar monitoramento e avaliação constante da infraestrutura e serviços da CASAI, identificando possíveis necessidades de melhorias e o impacto de intervenções realizadas na qualidade do acolhimento prestado aos indígenas.



Foto: Divulgação/Ministério da Saúde



Foto: Ricardo Oliveira/Contrasto

Parcerias

Buscar parcerias com órgãos governamentais, organizações não governamentais e instituições de fomento para viabilizar recursos destinados à melhoria da infraestrutura e dos serviços da CASAI.

Comunicação

Estabelecer comunicação eficiente entre a equipe da CASAI e entre profissionais e usuários, compreendendo as demandas, explicando rotinas, procedimentos, tratamento e seguimento a serem realizados durante a permanência na CASAI.



Foto: João Bispo/CNP Turismo



Foto: Agência Dina/Vivalá

Sistematização

Implementar instrumentos que contribuam com a sistematização da assistência com eficiência e resolutividade.

INFRAESTRUTURA

A CASAI **recebe, aloja e alimenta** pacientes encaminhados e seus acompanhantes; presta **assistência de enfermagem 24 horas por dia**; com marcação de consultas, exames complementares ou internação hospitalar; providencia o acompanhamento dos pacientes nessas ocasiões e o seu retorno às comunidades de origem. Além disso, nas CASAIs são promovidas atividades de educação em saúde, produção de artesanato, e lazer para os acompanhantes e pacientes (Brasil, 2009).



INFRAESTRUTURA



RECEPÇÃO

Espaço condizente e preparado para receber usuários e acompanhantes.



ESPAÇO DE ACOLHIMENTO

Espaço condizente e preparado para a acolhida dos usuários e seus acompanhantes.



SALA DE ENFERMAGEM

Com espaço e mobiliário adequados para desenvolvimento das consultas de enfermagem.



SALA DA EMSI

Com espaço e mobiliário suficientes para desenvolvimento das atividades dos demais profissionais.



SALA DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Com espaço e mobiliário suficientes para desenvolvimento das atividades de enfermagem.



ALOJAMENTO

Com espaço e mobiliário suficientes para alojar os usuários e seus acompanhantes



SALA DE DESCANSO

Com espaço e mobiliário suficientes para os profissionais de saúde descansarem.



ESPAÇO DO BEM VIVER

Espaço destinado às de laser, atividades educativas, rodas de conversa e produção de artesanatos.

Todos os espaços devem ser convenientemente decorados com elemento que remetam à cultura indígena.

(BRASIL, 2015)

EQUIPE MÍNIMA



Nutricionista



Enfermeiro



Intérprete



Técnico de
Enfermagem

Assistente
Social



Psicólogo



ETAPAS DO ACOLHIMENTO

RECEPÇÃO DO USUÁRIO

- 1 Recepcionar o usuário de forma respeitosa. Identificar a etnia do usuário, se possível, para uma abordagem culturalmente adequada. Oferecer um espaço acolhedor e seguro para aguardar o atendimento

ESCUTA QUALIFICADA

- 2 Realizar uma escuta ativa e empática, dando espaço para que o usuário possa expressar suas preocupações e necessidades. Utilizar intérpretes ou profissionais fluentes na língua indígena quando necessário. Respeitar o tempo do usuário para se comunicar e não interromper.

AVALIAÇÃO DA DEMANDA

- 3 Identificar a demanda do usuário de forma clara e objetiva, considerando aspectos culturais e sociais. Realizar uma avaliação inicial dos sinais vitais e queixas principais. Registrar todas as informações de forma precisa e legível.

PLANEJAMENTO DA ASSISTÊNCIA

- 4 Elaborar um plano de cuidados individualizado, considerando as necessidades e expectativas do usuário. Envolvê-lo ativamente nas decisões relacionadas ao seu tratamento e cuidados de saúde. Garantir o acesso a exames complementares e especialistas conforme necessário.

ORIENTAÇÕES E EDUCAÇÃO EM SAÚDE

- 5 Fornecer orientações claras e acessíveis sobre o diagnóstico, tratamento e cuidados domiciliares. Promover a educação em saúde, valorizando os conhecimentos tradicionais indígenas relacionados à prevenção e autocuidado. Utilizar materiais educativos adequados à realidade e cultura do usuário.

ENCAMINHAMENTO E ACOMPANHAMENTO

- 6 Realizar encaminhamentos para outros serviços de saúde ou especialidades conforme a necessidade do usuário. Garantir o acompanhamento do usuário ao longo do tratamento, oferecendo suporte emocional e esclarecimento de dúvidas.

LEITURA COMPLEMENTAR

Aponte sua camera para o QR code ou acesse o site ao clicar no botão de acesso.



Curso: Introdução ao Acolhimento

Para acessar:

CLICK AQUI



Livro: Acolhimento a demanda espontânea - CAB Volume I

Para acessar:

CLICK AQUI



Livro: Acolhimento a demanda espontânea - CAB Volume II

Para acessar:

CLICK AQUI



Política Nacional de Humanização

Para acessar:

CLICK AQUI



Acolhimento nas práticas de produção de saúde

Para acessar:

CLICK AQUI

REFERÊNCIAS

ANDRADE, D. C. et. al., **Acolhimento e vínculo na estratégia Saúde da Família: uma contribuição do enfermeiro à humanização e ambiência na atenção básica.** Conhecendo Online. Santo Antônio de Pádua, v.2, n1, 2016.

BRASIL, Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde. **Humaniza SUS Política Nacional de Humanização.** Brasília, DF, 2013a.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.801, 9 de novembro de 2015.** Define os Subtipos de Estabelecimentos de Saúde Indígena e estabelece as diretrizes para elaboração de seus projetos arquitetônicos, no âmbito do Subsistema de Atenção à Saúde Indígena (SASISUS). Diário Oficial da União. Brasília, DF 2015.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea.** Brasília, DF; 2013b.

BRASIL. Fundação Nacional de Saúde. **Lei Arouca: a Funasa nos 10 anos de saúde indígena.** Brasília, DF, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea: queixas mais comuns na Atenção Básica.** Brasília, DF; 2013c.

COUTINHO, L. R P; BARBIERI, A R; SANTOS, M. L. M. DOS. **Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa.** Saúde em debate, v. 39, p. 514-524, 2015.

KRENAK, A. **Caminhos para a cultura do bem viver.** Cultura do bem viver. São Paulo. 2020.

LAZZAROTTO, G.D.R. **Linhas do acolhimento na saúde: entre modos de trabalhar e acolher.** Revista Trabalho (Em)cena, v.2,n.1, 2017.

PENNA, C.M.M; FARIA, RSR; REZENDE, GP. **Acolhimento: triagem ou estratégia para universalidade do acesso na atenção à saúde?.** Revista Mineira de Enfermagem, v. 18, n. 4, p. 815-829, 2014.

