



FÓRUM DA ÁREA
DE ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

INSTITUIÇÃO : ESP. EM GESTÃO EM SAÚDE - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO (UNIFESP)

AUTORA : VIVIANE MACEDO DE ARAÚJO

ORIENTADORA : SILVIA REGINA BERTOLINI

ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE LOCALIZADAS NA PERIFERIA DA ZONA NORTE DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

APRESENTAÇÃO

A Estratégia Saúde da Família, anteriormente denominada como Programa Saúde da Família, foi criada pelo Ministério da Saúde em 1994, a fim de oferecer uma atenção básica mais resolutiva e humanizada no País. O trabalho da ESF é operacionalizado por equipes de saúde da família e tem um forte vínculo com a comunidade; por isso conhecer suas reais necessidades são fatores que facilitam o trabalho das equipes. O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram pelos serviços de saúde, ouvir os pedidos dos pacientes e assumir uma postura capaz de escutar e identificar necessidades e pactuar respostas mais adequadas aos usuários. A ESF possui momentos de discussão de casos, de troca de informações da equipe, de desenvolvimento e capacitações, porém é muito difícil chegar a um modelo sobre esta prática, pois deve-se considerar as particularidades do paciente, território, UBS e equipe. A satisfação do usuário é um dos eixos relevantes na medição da qualidade, no contexto da gestão em saúde da população em geral e, especificamente, do usuário do SUS, e proporciona a oportunidade de opinar formalmente sobre as políticas públicas, a infraestrutura e avaliar o atendimento recebido nos serviços de saúde.

METODOLOGIA

O estudo foi norteado pela abordagem qualitativa de pesquisa, preocupada em captar a real percepção do sujeito, com aplicação de Questionário/Entrevista semi estruturado a 20 usuários de 2 UBS/ESF da Supervisão Técnica de Saúde (STS) da Freguesia do Ó/Brasilândia da Coordenação Regional de Saúde Norte do município de São Paulo. Na STS Freguesia do Ó/Brasilândia há 68 Equipes Saúde da Família, distribuídas em 12 UBS que fazem parte da estratégia. Após receberem o devido atendimento, os usuários que estavam no critério da amostra eram informados por um membro da equipe de acolhimento sobre a realização da pesquisa e eram abordados pela pesquisadora para explicar o processo e verificar o interesse de participação. O distrito administrativo da Brasilândia ocupa uma área de 21 Km, na região Norte da cidade de São Paulo sua população estimada é de 143.00 habitantes (Censo 2010), resultando em uma densidade demográfica de 12.615. Os dados resultantes da aplicação do Questionário foram descritos e analisados por questão. A análise confrontou os resultados da pesquisa com os requisitos e postulados da prática do Acolhimento, realizado com a revisão de literatura. O estudo foi aprovado pelo CEPUNIFESP e autorizado pela STS da Freguesia do Ó/Brasilândia e Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

RESULTADOS

São resultados preliminares das entrevistas realizadas: 83% dos entrevistados que buscaram atendimento, classificadas como demanda espontânea, são residentes do território de abrangência dessas unidades com cadastro na Estratégia Saúde da Família; em 75% dos entrevistados a frequência às UBS ocorrem ao menos uma vez ao mês, esses dois quesitos demonstram que a UBS é a primeira opção de procura no caso de queixas agudas. Os 100% dos entrevistados informaram ter o problema solucionado, ou seja, conseguiram atendimento. Observa-se que, para usuários com queixas agudas, ser medicado e ter alívio nos sintomas, mesmo que momentaneamente, são fatores muito positivos, o problema é que nesses casos dificilmente a queixa é perquirida e o diagnóstico completado, como há um rezeamento de profissionais que atendem à demanda espontânea, há casos que acabam não sendo monitorados pelas respectivas equipes de saúde da família, o acolhimento passa a ser somente uma ação pontual e isolada dos processos de produção de saúde, por outro lado no viés da efetividade há que se estudar ações para minimizar o aparecimento de queixas relacionadas a agudização da condição de saúde de problemas acompanhados pela ESF. Cerca de 92% dos entrevistados qualificaram o atendimento das UBS e seus profissionais como excelentes e bons e não fizeram comentários complementares. Não houve nenhuma crítica registrada acerca do atendimento dos profissionais da enfermagem ou médicos, apenas foram citados os profissionais que atuam na recepção, 8% dos entrevistados referiram que esses profissionais não são suficientemente atenciosos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Acolhimento é uma prática que propõe a ampliação do acesso à Saúde e aproxima a relação das equipes com a população, isso exige que a postura adotada por todos os profissionais do serviço de saúde e o atendimento prestado sejam satisfatórios, adequados, qualificados e humanizados. Os resultados da pesquisa serão discutidos com a equipe da ESF como subsídios na elaboração de estratégias de capacitação e desenvolvimento dos profissionais atuantes nas UBS, criando consenso para potencializar a efetividade dos serviços.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde. Brasília, 2004.
BRASIL, Ministério da Saúde. Cadernos de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea – Queixas mais comuns na Atenção Básica. Brasília, 2012.
COHN A, Elias PE. Saúde no Brasil: políticas e organização dos serviços. São Paulo: Cortez; 1996.

APOIO

CAPES
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

ORGANIZAÇÃO



CSE
CENTRO SOCIOECONÔMICO



PNAP
PROGRAMA NACIONAL
DE FORMAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA