

ACOLHIMENTO COMO ESTRATÉGIA DE (RE)ORIENTAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO EM SAÚDE

ROBERTA CAROZO TORRES e Poliana de Oliveira Cardoso Dourado UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA – UESB (atenção básica)
robertacarozo@hotmail.com

Introdução

Acolhimento e vínculo dependem do modo de produção do trabalho em saúde. O acolhimento possibilita regular o acesso por meio da oferta de ações e serviços mais adequados, contribuindo para a satisfação do cliente e estimulando a autonomia e a cidadania, promovendo sua participação durante a prestação de serviços de saúde.

Objetivos

Aprofundar os conhecimentos sobre a prática do acolhimento como estratégia de (re) orientação do processo de trabalho em saúde; Apresentar possíveis caminhos para a implementação da prática do acolhimento no cotidiano profissional.

Método

Foi utilizado o método da pesquisa bibliográfica, através de uma revisão das publicações na área de saúde na Biblioteca Virtual Bireme sobre o tema do acolhimento em geral, e mais especificamente para relacionar a prática do acolhimento com o processo de trabalho em saúde.

Resultados

O acolhimento, enquanto diretriz operacional propõe inverter a lógica da organização e do funcionamento do serviço de saúde, e que este seja organizado de forma centrada no usuário. Alguns autores defendem o acolhimento como dispositivo para interrogar processos intercessores que constroem relações nas práticas de saúde, buscando a produção da responsabilização clínica e sanitária e a intervenção resolutiva, reconhecendo que, sem acolher e vincular, não há produção dessa responsabilização. A capacitação dos profissionais é destacada como um dos mecanismos necessários à superação das dificuldades, o que demonstra as deficiências da estrutura dos serviços para acolher. Assim, o processo de trabalho deve ser acordado entre os membros da equipe, definindo-se campo e núcleo de competência de cada profissional, com o objetivo de acolher e produzir vínculo com os usuários. A consolidação da implantação do acolhimento demanda que os agentes de tal

trabalho sejam atendidos em suas necessidades de educação permanente, supervisão e apoio institucional a fim de que o trabalho que realizam seja qualificado.

Considerações Finais

A prática do acolhimento sinaliza a (re) orientação do processo de trabalho em saúde, almejando a melhoria na qualidade da assistência, já que nesse encontro entre profissionais e usuário, dá-se uma negociação visando à identificação de suas necessidades, uma busca de produção de vínculo, com o objetivo de lhe estimular a autonomia quanto à sua saúde.