

## **ACOLHIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.**

RITA FERNANDA CORRÊA MONTEIRO; Amanda Ramalho da Silva; Deisi Cardoso Soares.  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS-UFPEL

A saúde no Brasil tem sofrido grandes mudanças depois da implementação do Sistema Único de Saúde (SUS), buscando firmar os princípios de integralidade, equidade e universalidade, para garantir o direito dos cidadãos. O acolhimento é uma estratégia de ação norteadora destes princípios, quando falamos em acolhimento, o termo acolher abrange desde a entrada no serviço de saúde, realizada pelos recepcionistas, até a saída, incluindo todos que trabalham na unidade, e que de alguma forma garantem o atendimento. O acolhimento deve envolver todos os trabalhadores de saúde, nas diferentes áreas de atuação, pois a enfermidade representa um momento de fragilidade e de medo, pois além do sofrimento que a doença ocasiona, o indivíduo irá necessitar de atenção de um conjunto de trabalhadores de saúde para intervir e garantir sua qualidade de vida. Para HENNINGTON (2005), acolher significa oferecer ou obter refúgio, proteção, ou conforto físico; proteger-(se), abrigar-(se), amparar-(se). Dessa forma, ao oferecermos acolhimento a população que busca atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), é preciso que desprendamos proteção, atenção, diálogo e conforto a pessoa que está necessitada, é tentar entender o que a outra pessoa diz e não apenas fazer um atendimento meramente técnico onde não há nenhum diálogo acolhedor. MIRANDA & MIRANDA (1990) definem a expressão acolhimento dentro do processo de ajuda como sendo: “receber o ajudado calorosamente ao iniciar o encontro com ele, sendo que ao acolher o ajudado, devo transmitir-lhe receptividade e interesse, de modo que ele se sinta valorizado”. Desse jeito, objetivou-se em nosso trabalho, relatar a experiência vivenciada por acadêmicas de Enfermagem e Obstetrícia numa Unidade Básica de Saúde onde se observou o relacionamento que se dá entre trabalhadores de saúde e os usuários da rede, enfocando o acolhimento na unidade.

O método utilizado foi de observação do processo de acolhimento vivenciado por alunas do oitavo semestre da graduação da faculdade de enfermagem e obstetrícia da Universidade Federal de Pelotas - UFPel, durante estágio curricular na UBS. O estágio teve duração de dois meses, ocorrendo no período de março a maio de 2008. A unidade fica situada num bairro leste da cidade de Pelotas-RS, cujo modelo assistencial é o tradicional, na perspectiva biomédica, abrangendo uma população em torno de dez mil habitantes.

Ao começarmos a perceber como se dava o acolhimento na Unidade, foi possível notar que, na maioria das vezes, o acolhimento é uma fase do processo de atendimento, que é desconsiderado, ou seja, o acolhimento é deficiente e muitas vezes inexistente nesta Unidade de Saúde. O profissional de saúde busca atender apenas as queixas clínicas do paciente, sem valorizar o seu lado emocional. Por outro lado, o usuário, muitas vezes, busca um atendimento mais humanizado e qualificado, um atendimento mais integral, sem que o profissional não olhe apenas para sua enfermidade, mas sim, que lhe de atenção e escute suas dúvidas e seus medos. SCHNEIDER et.al. (2007), confirma a idéia quando diz que: “O acolhimento visa à escuta, a valorização das queixas do paciente/família, a identificação das suas necessidades, o respeito às diferenças, enfim é uma tecnologia relacional

permeada pelo diálogo. Ao acolher, permitimos o encontro, o estar presente, o relacionamento, a criação de vínculo entre a família/paciente e trabalhadores da saúde. O acolhimento gera as relações humanizadas entre quem cuida e quem é cuidado, pois é uma ferramenta imprescindível no cuidado em saúde”. Ao procurar uma rede de atenção básica, o usuário espera ser atendido não apenas para sanar suas dificuldades e sua enfermidade, mas também espera que no atendimento se estabeleça uma relação entre usuário e trabalhador de saúde capaz de gerar um acolhimento que permita uma atuação sobre seu sofrimento, o seu problema. Almeja-se que o profissional consiga demonstrar interesse, consideração e respeito com o paciente. Que este também consiga atender a todos sem distinção de cor, sexo, idade, religião e classe social. O acolhimento é uma estratégia de mudança do processo de trabalho em saúde, buscando alterar as relações entre trabalhadores e usuários e dos trabalhadores entre si, humanizar a atenção, estabelecer vínculo/responsabilidade das equipes com os usuários, aumentar a capacidade de escuta às demandas apresentadas e resgatar o conhecimento técnico da equipe de saúde, ampliando a sua intervenção. (MERHY 2002).

Apesar do acolhimento ser uma parte fundamental no atendimento ao paciente, infelizmente ele não faz parte da prática dessa equipe, talvez pelo fato da UBS ter o modelo assistencial vigente, baseado na consulta clínica. Diante disso, procurou-se utilizar o acolhimento em todas as consultas de enfermagem realizadas pelas acadêmicas, autoras desse artigo. Observou-se que os resultados atingidos foram a satisfação do usuário e a adesão correta ao tratamento, assim como uma melhora significativa no quadro clínico e maior autonomia. A enfermagem sendo uma profissão que tem o cuidado como princípio, tem fundamental importância saber acolher de forma integral e total seu paciente com respeito e dignidade, com isso, melhorando a qualidade da assistência prestada pelo Sistema Único de Saúde.

O acolhimento faz-se necessário ser adotado não apenas por unidades básicas de saúde, mas ser implementado por todos os demais níveis de assistência à saúde, como hospitais, emergências e especialidades em geral, desse modo, construindo uma nova forma de olhar a população, ou seja, de maneira ampliada. Mas para que isto aconteça é essencial que o acolhimento seja adotado por todos os profissionais da equipe de saúde, ou seja, interdisciplinar. Acredita-se que uma vez estabelecido um acolhimento de qualidade, com formação de vínculos fortes e uma adequada relação entre usuários e trabalhadores, há uma melhor adesão ao tratamento terapêutico e conseqüentemente uma melhora no quadro clínico do paciente, com isso, beneficiando sua recuperação e melhorando a qualidade de vida. Porém, na prática do dia a dia, sabe-se, no entanto, que quando se trata de acolhimento e humanização na saúde, ainda é muito precário e está muito longe de serem atingidos os objetivos que significam acolher. O acolhimento que se tem hoje em dia, tanto nas UBSs quanto em outras redes de atenção, ainda são precários e deixam a desejar no compromisso com a população.

Portanto, conclui-se que, quanto melhor for o acolhimento do usuário no serviço de saúde, melhor será a adesão do paciente ao tratamento, e com isso, o resultado será mais satisfatório. Para tanto, espera-se que todo o profissional de saúde mantenha uma relação harmoniosa com os usuários e um atendimento humanizado, com isso, estabelecendo vínculos mútuos de confiança, responsabilidade e satisfação, permitindo que o usuário volte a procurar pelos serviços novamente e que os profissionais busquem cada vez mais firmar os princípios e diretrizes propostas pelo SUS.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

MIRANDA, C.F.; MIRANDA, M.L. Construindo a relação de ajuda. 6. ed. Belo Horizonte: Editora Crescer, 1990.

SCHNEIDER, D. G.; MANSCHEIN, A. M. M.; AUSEN, M.A.B.; MARTINS, J. J.; ALBUQUERQUE. G. L. Acolhimento ao paciente e família na unidade coronariana. Rev. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2008 Jan-Mar; 17(1): 81-9.

MEERHY EE. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo (SP): Hucitec; 2002.

HENNINGTON EA. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. Cad. Saúde Pública. 2005 Jan-Fev; 21: 256-65.