

O Acolhimento do CAPS “CASA DO SOL” em Capão da Canoa: Situação e Perspectivas

Autores: Adriana dos Santos¹, Indiamar Telles², Márcia Luciane Ramos³, Rafael Mattos⁴

¹Coordenadora do Caps “Casa do Sol”; ²Pedagoga; ³Assistente Social; ⁴Enfermeiro

Vínculo Institucional: Prefeitura Municipal de Capão da Canoa - Secretaria Municipal de Saúde - Caps “Casa do Sol”

Introdução:

Este projeto tem como objetivo refletir sobre a implantação do dispositivo *acolhimento*, tendo em vista a Política de Humanização preconizada pelo Ministério da Saúde. Neste sentido, busca-se contextualizar a Humanização e as práticas em saúde vigentes. Considera-se possível desenvolver abordagens com responsabilização e comprometimento dos profissionais, uma abertura de olhar que promova a integralidade e a autonomia dos sujeitos e identificar a importância das discussões acerca da humanização da assistência junto aos profissionais de saúde a fim de diminuir o distanciamento existente entre os serviços de saúde e usuários. Além disso, foi possível evidenciar a importância da Rede como estratégia de integração entre os serviços de saúde do município.

Objetivos:

Objetivo Geral: Implantar o acolhimento no Caps “Casa do Sol”, em Capão da Canoa/RS flexibilizando a agenda de modo a garantir prioridade para usuários que necessitem de agilidade diagnóstica, terapêutica e também atendimento às intercorrências de menor gravidade das pessoas em seguimento

Objetivos Específicos:

- Humanização das relações entre os trabalhadores de saúde e os usuários, referente à maneira de escutar os usuários em suas necessidades e suas demandas.
- Identificar a percepção sobre as necessidades dos usuários dos serviços
- Verificar o modo como o profissional de saúde interpreta suas próprias competências técnicas e dos demais membros da equipe para atender as necessidades dos pacientes e/ou familiares.
- Clarificar o entendimento dos profissionais sobre a definição multiprofissional de objetos, instrumentos e produtos desejados para implantação da PNH e *sobre* os aspectos tidos como facilitadores ou dificultadores do trabalho em equipe.

Metodologia:

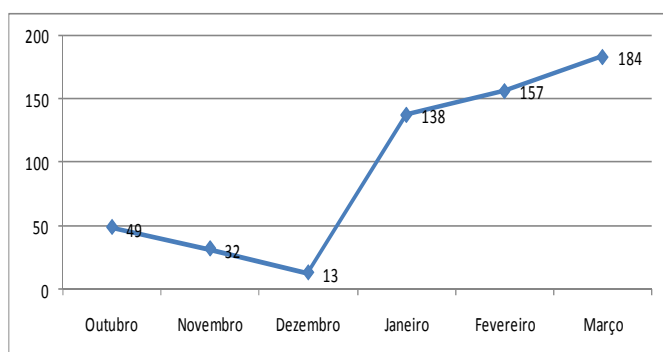
O *Acolhimento no CAPS*, sugeriu alternativas para reorganizar o fluxo e qualificar o atendimento, além de sugerir a utilização de indicadores de resolutividade (redução do tempo de espera e número de atendimentos). Acolhimento é uma maneira de atender a todos que procuram os serviços de saúde e implica em escutar, orientar e acolher, além de fornecer respostas adequadas aos usuários e/ou familiares, isto é, “o acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa, em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto”, ou seja, uma atitude de inclusão”. (MS p.6,2006).

Além disso, o acolhimento se interliga a outros dispositivos da PNH, dependendo do cenário ou do processo desencadeado (saúde do trabalhador, co-gestão, ambiência, clínica ampliada, etc), tendo em vista que implantar as sistemáticas de acolhimento é também “adequar a ambiência das unidades para garantir confortabilidade, condição adequada e e biossegurança no trabalho, espaços para encontros e trocas.”(MS p.32, 2006).

Resultados:

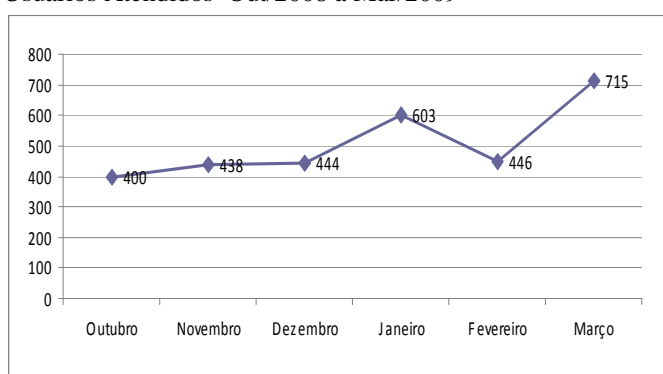
- Acolhimento é aberto e é realizado por qualquer profissional do CAPS devidamente capacitado: os usuários não são mais atendidos conforme ordem de chegada ou agenda da recepção.
- Identificação de riscos e vulnerabilidades conjugando necessidades dos usuários, cardápio de ofertas do serviço e encaminhamento responsável e resolutivo.
- Idéia de responsabilização integral de todos os profissionais da equipe pelo usuário e/ou familiar, diminuído a fragmentação existente no trabalho.

Nº de Acolhidas Out/2008 a Mar/2009



Fonte: Planejamento SMS 2009

Usuários Atendidos Out/2008 a Mar/2009



Fonte: Planejamento SMS 2009

Referências:

- **Abbês, Claudia.** *O Acolhimento como Rede de Conversações.*2007
- **Benevides, Regina & Passos, Eduardo.** *Humanização na saúde: um novo modismo?*, 2005
- Campos, Gastão Wagner de Souza.** *Equipes de referência e apoio especializado matricial: um ensaio sobre a reorganização do trabalho em saúde.* 1999
- **Ministério da Saúde.** *Acolhimento nas práticas de produção de saúde.* 2 ed. Brasília, Ministério da Saúde, 2006.

- _____ . *Documento Base*. 3ª ed. Brasília, 2006,