

Título: ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: Um caminho para a humanização da Atenção Básica no Tocantins.

Um relato de experiência da implantação do Acolhimento no Município de Porto Nacional – Tocantins.

Autor Principal:

Michelle de Jesus Pantoja Filgueira

Colaboradores:

Linvalda Rodrigues Henriques de Araújo

Keila Marilene Severino

Marudiney Brasil César Rodrigues

Instituição ligada ao trabalho:

Secretaria de Estado da Saúde do Tocantins

JUSTIFICATIVA

O acolhimento para a Política Nacional de Humanização é uma ação técnico-assistencial que pressupõe a mudança da relação profissional / usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde (BRASIL, 2004).

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços, assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para continuidade da assistência e estabelecendo articulações com estes serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

Apesar dos avanços e das conquistas do SUS, ainda existem grandes lacunas no modelo de atenção e gestão dos serviços no que se refere à regulação do acesso e ao modo como o usuário é acolhido. Contudo, para que se efetivem mudanças, é necessário o envolvimento do conjunto dos profissionais no sentido de modificar o cotidiano do seu modo de operar o trabalho no interior dos serviços de saúde.

No caminho percorrido em um serviço de saúde, o usuário está em busca de alguém que possa conduzi-lo à solução de seus problemas. Deseja ser acolhido, compreendido em suas necessidades, examinado, orientado e sentir-se confiante da atenção e responsabilização dos profissionais em manter, recuperar ou restabelecer seu bem estar.

Neste sentido, o acolhimento foi definido como um dos projetos prioritários da Diretoria de Atenção Primária da Secretaria de Estado da Saúde do Tocantins para o ano de 2009, no contexto de re-estruturação do Sistema Único de Saúde (SUS-TO). O presente trabalho abre a perspectiva de transformar a organização do processo de trabalho nos serviços de saúde com o objetivo de ampliar o acesso à atenção integral de boa qualidade e resolutividade, atuando de forma transversal em toda a rede de serviços.

OBJETIVOS: Implantar a proposta de Acolhimento na Estratégia Saúde da Família como ferramenta de humanização da Atenção Básica no Tocantins.

RESUMO: Na proposta de implantação do Acolhimento envolveu os dois níveis de gestão – estadual e municipal por meio de oficinas de sensibilização, oficina de implantação de acolhimento em 3 (três) unidades de Saúde do Município de Porto Nacional - TO e pactuações de apoio e compromisso.

Do nível estadual participaram a equipe da Diretoria de Atenção Primária (DAP) e representantes da Diretoria de Atenção Especializada (DAE). Do nível municipal participaram o Hospital Regional de Porto Nacional, Hospital Regional Tia Dedé, Secretaria Municipal de Saúde de Porto Nacional e profissionais das Equipes de Saúde da Família do Município.

A reunião realizada com os gestores, em maio de 2009, trouxe como produto o significado da implantação do acolhimento para as unidades, as vantagens e o modo de fazer.

Em Junho de 2009, aconteceu a primeira oficina de reorganização dos processos de trabalho através do Acolhimento, das Equipes de Saúde da Família do município de Porto Nacional, onde estiveram participando da oficina de 20hs realizada pela SESAU-TO, todos os profissionais de três equipes piloto: médicos, enfermeiros, dentistas, técnicos de enfermagem, auxiliares de saúde bucal, agentes comunitários de saúde e técnicos administrativos das Unidades Básicas.