

## **Reorganizando práticas de saúde e promovendo acolhimento**

Autores: Peixinho, E.L.G.

Co-autoras: Lopes, G.V.D.O.; Miranda, C. A.; Araújo, K. L.;

A Política Nacional de Humanização (PNH) configura-se como um conjunto de princípios e diretrizes traduzidas em ações nas diversas práticas de saúde e setores do sistema (Souza & Moreira, 2008). A Humanização implica mudança na cultura da atenção dos usuários e da gestão dos processos de trabalho, a partir do aumento do grau de co-responsabilidade dos diferentes atores que constituem a rede SUS (Brasil, 2004). De acordo com Merhy (2001), o serviço de saúde, ao adotar práticas centradas no usuário, precisa ter a capacidade de acolher, resolver, responsabilizar e autonomizar o sujeito. Desta forma, o acolhimento vem se afirmando como uma das diretrizes de maior relevância da PNH, concretizando-se através de uma postura ética do profissional no cotidiano das práticas de saúde por meio de escuta qualificada e da capacidade de pactuação entre a demanda do usuário e a possibilidade de resposta do serviço (Brasil, 2006). A Atenção Básica, por ser considerada como porta de entrada para a rede, possibilita a entrada de cenários, sujeitos e linguagens no âmbito da atenção à saúde com potenciais para reconstrução das práticas de saúde (Souza et al, 2008). A proposta de acolhimento apresentada neste trabalho ocorre numa Unidade Docente-Assistencial, que atua baseada na ESF, em um bairro periférico da cidade de Salvador-Ba. Como porta de entrada, é disponibilizado um espaço para marcação de consulta, na qual são realizadas salas de espera com temas relevantes para a saúde pública, orientação aos usuários sobre promoção à saúde, após avaliação antropométrica e aferição da T.A., bem como durante a escuta individual. Outra porta de entrada é reaproveitamento das vagas ociosas, a partir de critérios de risco previamente definidos, no intuito de promover maior resolutividade das demandas não-programadas. A unidade também acolhe os usuários que a procuram apresentando pequenas urgências, através do atendimento médico e multiprofissional, e encaminhamento adequado para a rede de referência os casos que exijam atenção especializada. Outras ações são desenvolvidas para promover o cuidado, tais como: o Acolhimento em Saúde Bucal; Acolhimento em Psicologia; Aconselhamento Nutricional Coletivo; Linhas de Cuidado para pacientes hipertensos e/ou diabéticos e gestantes, Clínica Ampliada; etc. Recentemente foi implantada a Gerência Acolhedora com o objetivo de promover maior integração das ações desenvolvidas na unidade para oferecer um serviço qualificado ao usuário.