

- 1 - Diretriz ligada a seu trabalho;
- 2 - Título do trabalho;
- 3 - Autor(es);
- 4 - Instituição ligada ao trabalho;
- 5 - Justificativa e aplicabilidade do trabalho para a humanização da saúde;
- 6 - Resumo do trabalho.

1) Este trabalho trata de um aspecto relacional crucial na implementação da estratégia do acolhimento enquanto prática humanizadora e reordenadora do processo de trabalho em saúde.

2) A comunicação no contexto do acolhimento em uma unidade de saúde da família de São Carlos – SP

3)

Adriano de Oliveira

João Carneiro da Silva Neto

Maria Lúcia Teixeira Machado

Mariza Borges Brito de Souza

Adriana Barbieri Feliciano

Márcia Niituma Ogata

4) Universidade Federal de São Carlos e Secretaria Municipal de Saúde de São Carlos.

5) A idéia de discutir o assunto e propor ações educativas pertinentes surge de inquietações de uma rede de serviços de saúde que fora submetida a uma ação política interpretada por muitos atores sociais como verticalizada, a implantação do acolhimento enquanto estratégia de organização dos processos de trabalho dos serviços que compõem a atenção básica no município. Tal processo produziu muitas dificuldades entre todos os segmentos (usuários, gestores, trabalhadores, docentes e alunos) sobretudo de ordem relacional. O desenvolvimento de espaços dialógicos para tratar as dificuldades operacionais entre membros da equipe e os valores do imaginário dos usuários demonstrou-se como relevante meio de minimizar as tensões geradas e oportunidade de configuração de meios singulares de realizar a produção do cuidado.

6) Um dos pilares que sustenta a estratégia do acolhimento é a relação entre os atores envolvidos. Este trabalho teve como objetivos compreender as percepções de trabalhadores e usuários de uma unidade de saúde da família sobre o papel da comunicação no contexto do acolhimento e desenvolver ações educativas que permitissem reflexão e discussão sobre o tema. Utilizamos uma abordagem qualitativa, na modalidade pesquisa-ação. Realizamos a coleta de dados através da observação participante e da entrevista semi-estruturada. Da análise emergiram cinco categorias, que tratam sobre: concepções de comunicação, criação do vínculo, escuta qualificada, comprometimento e espaços coletivos. Nas ações educativas realizadas, os usuários explicitaram sua expectativa de contar com profissionais qualificados para uma escuta acolhedora e resolutiva e os trabalhadores apontaram como fundamental o nível de comprometimento profissional da equipe. Propomos como um caminho a otimização dos espaços existentes através da valorização de discussões sobre aspectos

relacionais tal como a comunicação.