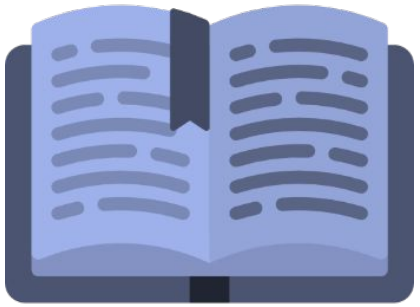
Unidade 3

Diferentes formas de acolher em saúde

Caro aluno, seja bem vindo a Unidade 3!

Nesta terceira unidade debateremos sobre a necessidade de superarmos nossas fragilidades e assim, implantar um acolhimento mais resolutivo no dia-a-dia nas unidades básicas de saúde.

Bons estudos!



Na **unidade 3 do caderno de conteúdos** vamos conhecer as diferentes formas de implementar o acolhimento no processo de trabalho das equipes de saúde da família.

Faça a leitura da unidade 3 e entenda como podemos superar nossas fragilidades, falta de qualificação profissional e de organização do processo de trabalho, para que possamos de fato realizar o acolhimento nas unidades básicas de saúde.

Clique aqui para voltar ao caderno de conteúdo.

SAIBA MAIS

Para que seja possível atingir os objetivos da PNH e da PNAB de **implantar práticas de em saúde que respeitem os princípios do SUS** e **realizar as mudanças que desejamos** no nosso sistema de saúde, nosso primeira atitude deve ser traduzida pelo **agir acolhedor**. Neste momento convidamos você para assistir ao vídeo em que Túlio Batista Franco responde a algumas perguntas sobre o Acolhimento.

Clique aqui

Como já conversamos anteriormente, o acolhimento precisa ser pensado a **partir das necessidades demandadas pela população** de sua área de adscrição e **de qual é a melhor forma para responder a essas necessidades**.

Por exemplo:

- Pode ser que no caso da sua unidade básica de saúde o caminho seja criar um grupo para promoção de saúde por meio de rodas de conversa (com uso de Terapia Comunitária, Biodanza, dentre outras alternativas).

- Ou não, pode ser que a maior demanda seja por olhar de outra forma para o manejo das ações de puericultura, pré-natal, planejamento familiar, acompanhamento de pacientes com problemas crônicos, prevenção do câncer; mediante o acesso garantido às consultas, aos grupos e a outras ações de educação em saúde, a encaminhamentos necessários, a visitas domiciliares, a medicações.

SAIBA MAIS

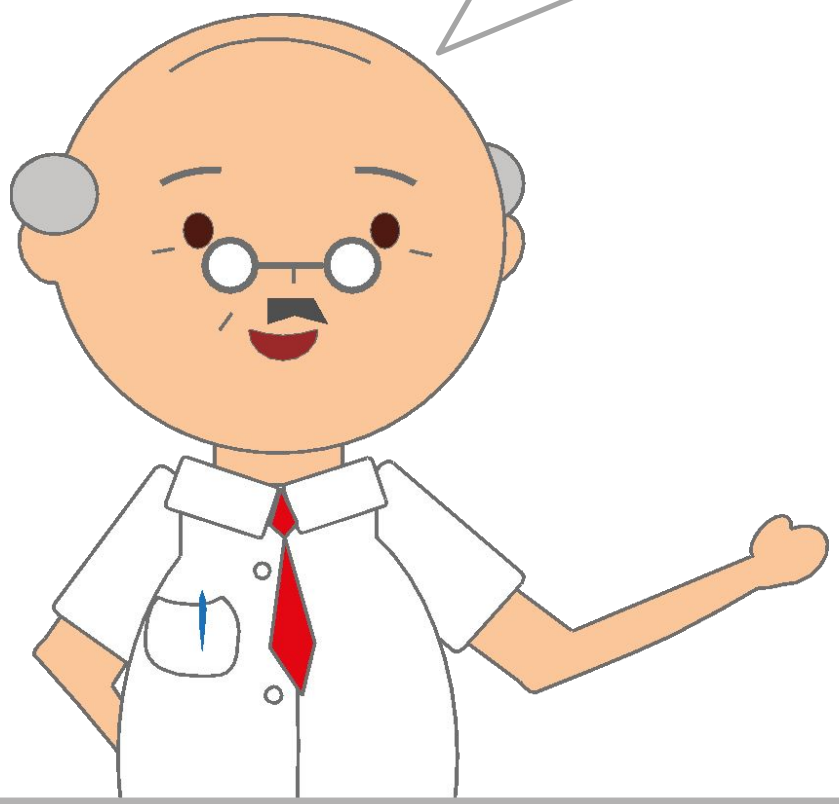
Quer saber mais sobre alguma dessas técnicas? Acesse os links das webpalestras realizadas pelo Telessaúde SC:

Diagnóstico comunitário Clique aqui

Trabalhando com Grupos na ABS Clique aqui

Princípios básicos da Terapia Comunitária Clique aqui

Propiciar a participação popular, a formação de grupos para populações específicas e formas alternativas de agendamento também são formas de fazer o acolhimento. Por exemplo:



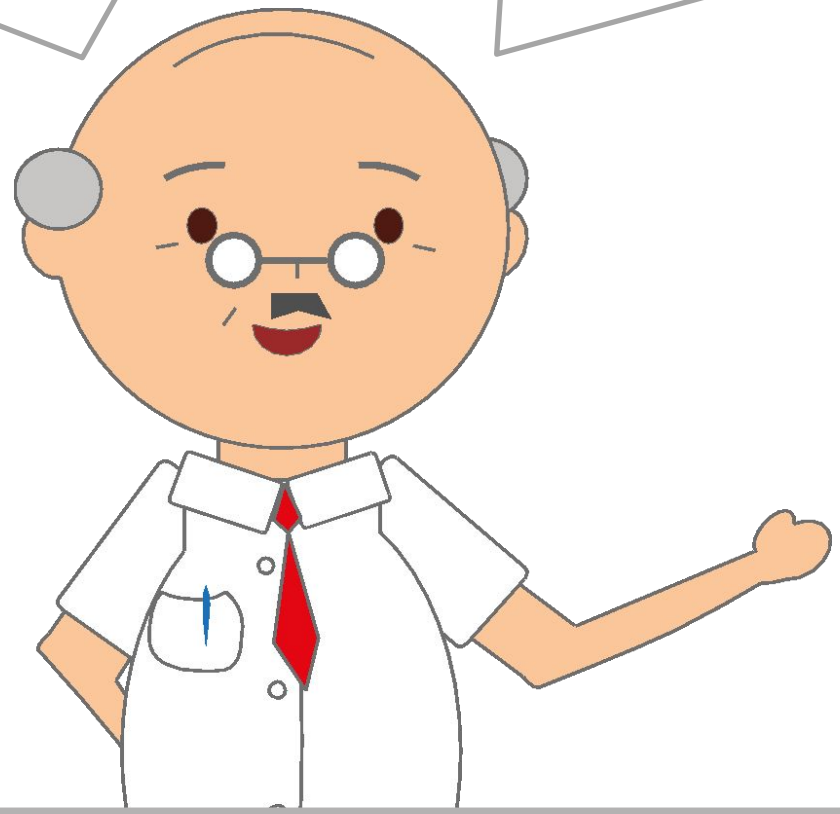
- **Disponibilização de espaços na comunidade para construir o modelo de atenção** desejado em parceria, tornando o cuidado horizontal e as relações mais concretas.
- Pode ser que em sua unidade seja **necessário um grupo** para acolher pessoas em tratamento de tuberculose e hanseníase;
- Pode ser que haja a necessidade dos usuários seja o **agendamento pelos Agentes Comunitários de Saúde** para avaliação odontológica, devido dificuldade de acesso à unidade.

O importante é compreender que independente da forma como se operacionaliza, quando a equipe se responsabiliza por dar aos diferentes um atendimento distinto e que atenda integral e resolutivamente a cada necessidade, está acolhendo e garantindo acesso aos usuários.

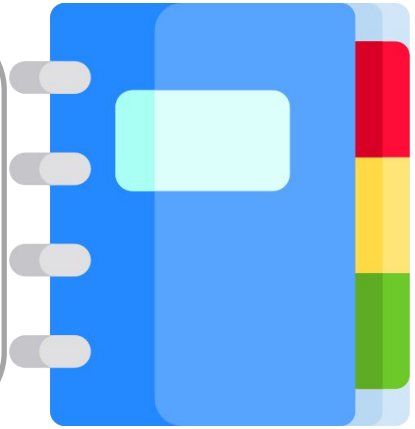
É urgente e indispensável que mudemos nossa forma de atender à demanda, sem mais programação de chegada de todos à unidade no mesmo horário, mas facilitando e garantindo o acesso, o acolhimento e o cuidado (amplo e integral) durante todo o período de trabalho, reorganizando e humanizando nossas agendas e o nosso agir em saúde na Atenção Básica.

Para que o acolhimento se traduza de forma concreta em mudanças e melhorias no dia a dia de trabalho, é preciso que os sentidos sejam transformados em ações. E **não existe uma forma única de realizar acolhimento à demanda**.

A possibilidade de diferentes modelagens deve-se **ajustar ao contexto da sua unidade** e contar com a **participação dos trabalhadores** na análise, dialogada e compartilhada, e escolha pelo melhor modo de acolher.



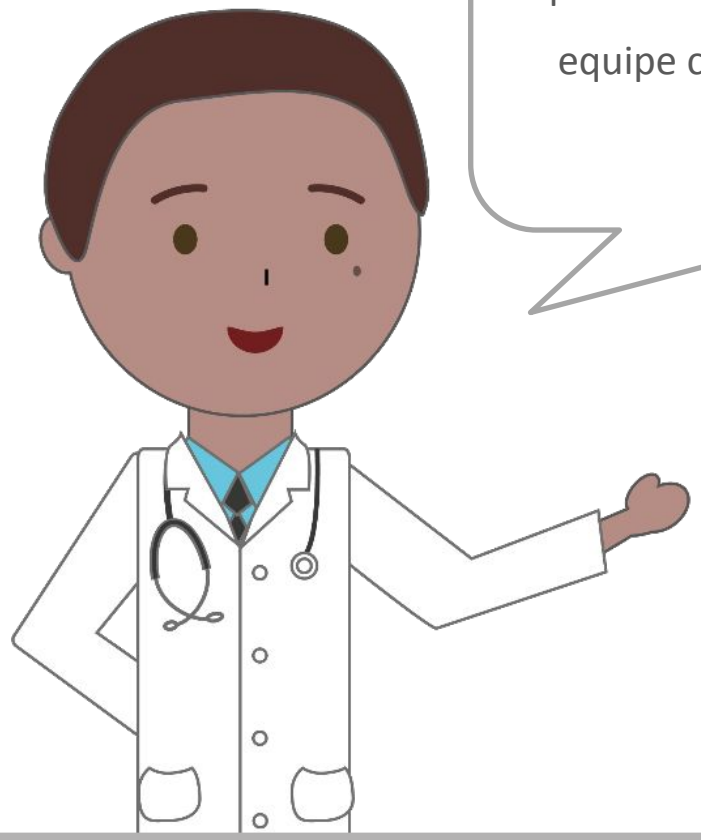
É necessário compreender o acolhimento e ter muito claro que a demanda espontânea é parte da demanda atendida pela sua equipe, mas que boa parte da agenda está destinada à demanda programada:



- Consultas agendadas;
- Visitas domiciliares;
- Grupos;
- Reuniões;
- Atividades de educação em saúde;
- Atividades administrativas.

Para o acolhimento à demanda espontânea, há algumas possibilidades, vejamos algumas a seguir...

Organização da equipe para que haja profissionais para realizar a primeira escuta e ofertar adequadamente os serviços



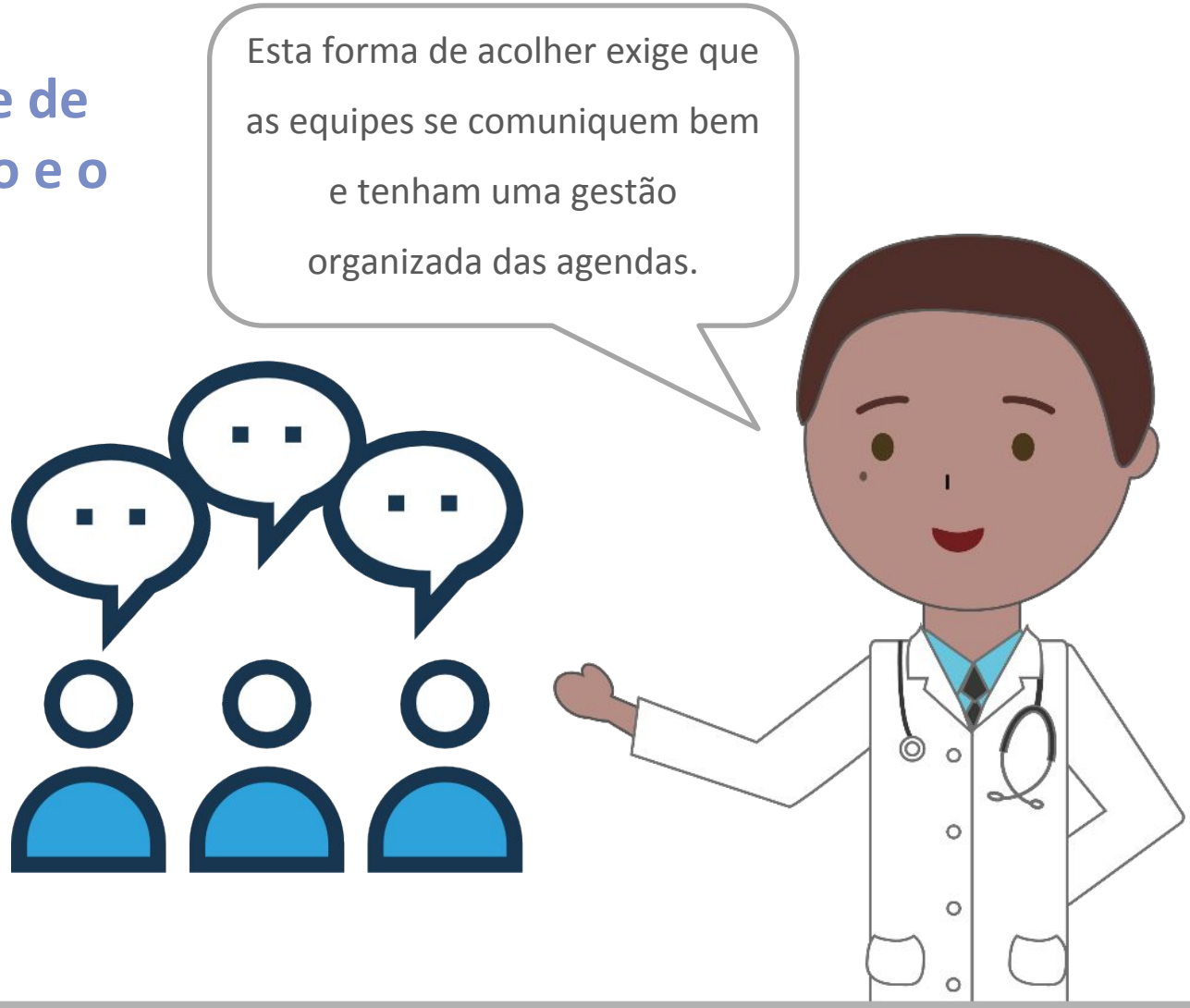
Nesse modelo podem-se revezar os profissionais que acolhem, de forma que a equipe consiga desenvolver todas as suas atividades.

É importante que todos estejam conscientes do modelo para que o profissional que acolhe tenha a retaguarda do restante da equipe sempre que houver necessidade.

Quando há mais de uma equipe na mesma unidade, é possível que as equipes se revezem no acolhimento

É importante atentar para que a equipe de referência não perca a responsabilização e o vínculo com a população adscrita.

As várias equipes em uma mesma unidade também podem se organizar de forma a cada equipe acolher a sua população no início do turno e depois, durante o restante do período de trabalho, ficar uma equipe apenas responsável por acolher a demanda e dar os encaminhamentos.



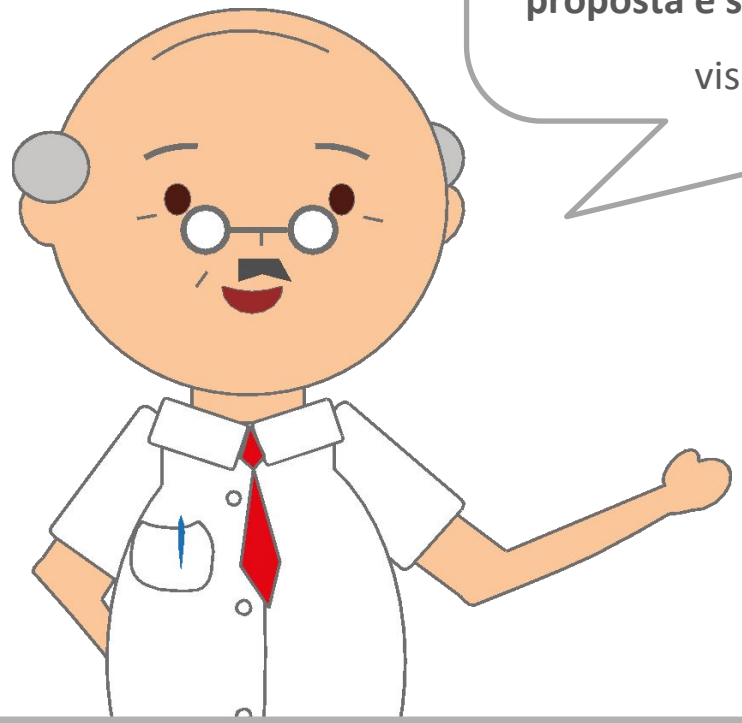
Acolhimento coletivo

Nesse caso, a agenda deve ser organizada para que, no **início do turno**, **toda a equipe possa participar da primeira escuta dos usuário**s, em um **espaço** onde são também apresentadas questões relacionadas à organização da unidade, processo de trabalho da(s) equipe(s) e podem ser realizadas ações de educação em saúde.

É importante atentar para a possibilidade de constrangimento das pessoas, devendo ser garantida a escuta individualizada.

Ainda, para a sequência dos trabalhos na unidade, deve ser associada outra forma de acolher no restante do turno de trabalho, garantindo o encaminhamento resolutivo a todos os usuários que procurarem a unidade.

Você e sua equipe devem ter sensibilidade para perceber qual a forma de acolher que melhor responde às características dos profissionais e usuários.



Toda a equipe deve ser envolvida nesse processo, sem esquecer-se das demandas e necessidades em saúde bucal. Uma estratégia **após o consenso** da equipe sobre a modelagem mais adequada em sua unidade é **orientar a população sobre a proposta e solicitar opiniões**, o que pode ser feito através das visitas dos agentes comunitários de saúde.

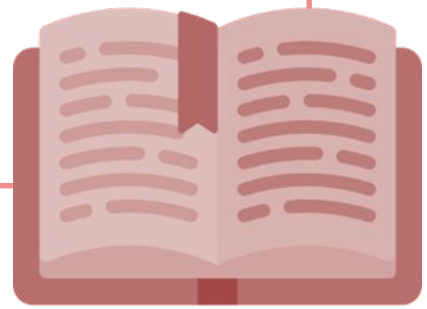
O acolhimento da demanda espontânea com classificação de risco na Atenção Básica

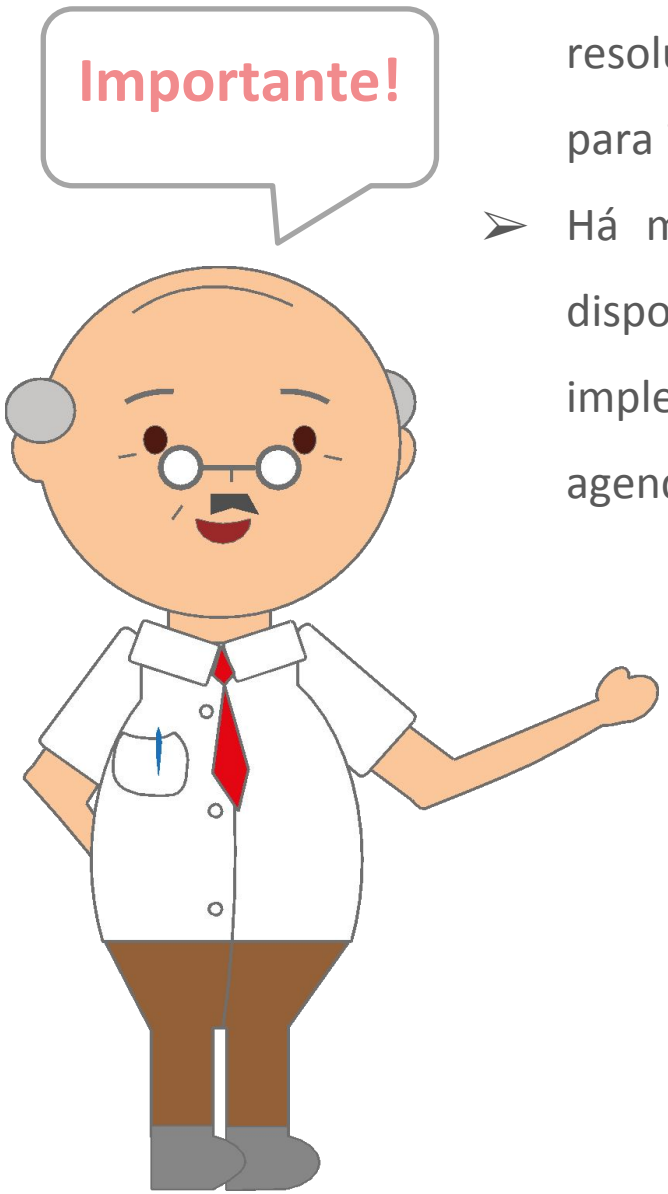
Espaço individualizado de escuta e avaliação, exclusivamente por profissionais de nível superior, onde os indivíduos têm seu risco estratificado para que o atendimento seja realizado pela equipe da forma mais adequada e resolutiva possível, em tempo apropriado.

SAIBA MAIS

Na página 28 do Caderno de Conteúdos você encontrará vários relatos com diferentes abordagens sobre o Acolhimento para você ler e encontrar caminhos possíveis para acolher em saúde. É Importante destacar que o serviço de saúde é dinâmico e que todas as estratégias preveem permanente reavaliação com adequação para o êxito. Ainda, destacamos a importância do diálogo com a comunidade e da construção compartilhada das rotinas e fluxos a serem implementados.

Clique aqui





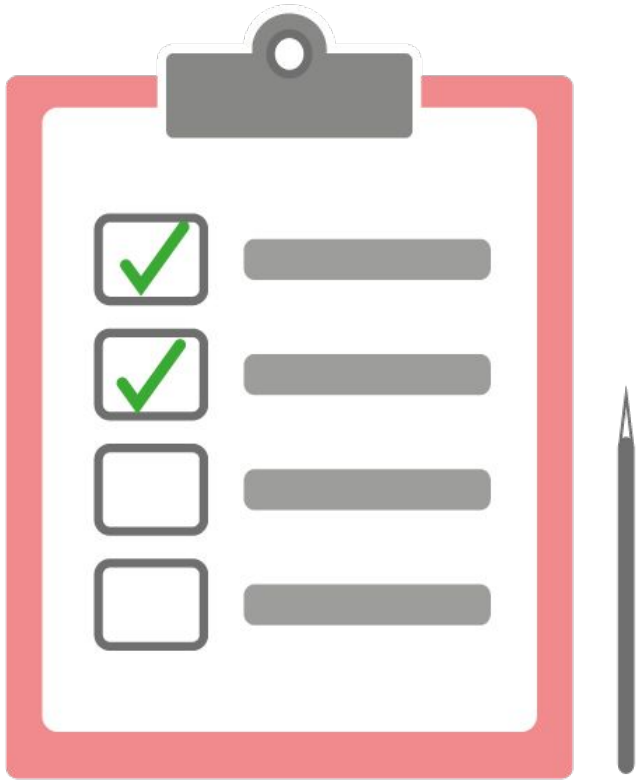
- Sempre **haverá casos em que a equipe de AB não terá recursos suficientes** para o manejo e resolução total do problema, podendo e **devendo contar com os demais níveis de atenção** para isso.
- Há muitos momentos em que o encaminhamento é necessário e o serviço não está disponível, **dificultando uma atenção em saúde de qualidade**. Há dificuldades para implementar a territorialização, identificar demandas para trabalhar com grupos, organizar agendas, criar protocolos, enfim, várias questões das quais o acolhimento é dependente.

Reconhecemos estas fragilidades e que há muitas limitações ainda no SUS, especialmente no nível especializado.

Por isso, destacamos que o Núcleo Telessaúde SC é seu parceiro para qualificá-lo e capacitá-lo para resolução de demandas clínicas, de processo de trabalho ou de gestão e coordenação. Acesse o nosso site: http://telessaude.ufsc.br

CONCLUSÃO DA UNIDADE

Na unidade 3 nós discutimos sobre as diferentes formas de implementar o acolhimento no processo de trabalho das equipes de saúde da família. Não existe uma forma única de realizar acolhimento à demanda, a seleção da melhor modelagem deve ser realizada em virtude dos contextos e demandas da comunidade e características especificidades de cada equipe e unidade de saúde.



Lembre-se de realizar a atividade de avaliação da unidade 3 e assim finalizar o seu curso.

Qualquer dúvida, registre uma pergunta no **Fórum Tira-Dúvidas**.

CONCLUSÃO DO CURSO

Chegamos ao final deste minicurso!

Esperamos que após a realização deste curso você se sinta mais preparado para realizar o acolhimento na sua unidade de saúde e que, em conjunto com sua equipe, vocês sejam capazes de oferecer melhores respostas para as demandas de saúde da comunidade do território sob sua responsabilidade.

Foi um prazer estar com você!

Até a próxima!!!

CRÉDITOS

Conteudista: Luana Gabriele Nilson

Revisão do conteúdo: Josimari Telino de Lacerda / Marcos Aurélio Maeyama / Luise Lüdke Dolny

Revisão Ortográfica: Tainá Fabrin de Castro

Design Instrucional: Luise Lüdke Dolny

Design Gráfico: Catarina Saad