

ACOLHIMENTO: NECESSIDADE E DESAFIO

Autor: Cristina Setenta Andrade¹, Túlio Batista Franco, Co-autores: Vitória Solange Coelho Ferreira, Natiane Carvalho Silva, Douglas Crispim.

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz-UESC

Endereço: Km 16 da Rodovia Ilhéus/Itabuna CEP: 45652-000

O modelo hegemônico, com enfoque curativista, gerou uma produção imaginária de demanda de usuários buscando atendimento médico, que dificulta a produção do cuidado em saúde no Brasil. Os usuários desconhecem o trabalho em equipe desenvolvido no PSF e pouco valorizam a produção do cuidado de outros trabalhadores responsáveis pelo seu cuidado. Por outro lado, trabalhadores têm dificuldade na reorganização do processo de trabalho em saúde diante de um problema e desconhecem as USFs, para exercício de micropolítica, gerador de mudança. Filas intermináveis ocorrem para atendimento médico e, a fragmentação no processo de trabalho em saúde, prejudica a produção do cuidado no atendimento das necessidades dos usuários, que são desrespeitados, desacreditados e culpados pelos problemas de organização dos serviços. Assim, a *porta de entrada* das USF torna-se território crítico, demandante de análises e permanentes intervenções da gestão, no sentido de operar mudanças nos processos de trabalho. Para analisar a acessibilidade dos usuários em USF e construir uma proposta participante e geradora de mudança utilizou-se a abordagem da pesquisa-ação que identificou o problema pelos sujeitos trabalhadores que vivenciaram o problema, planejou ações participativas construindo movimentos consensuados, desenvolveu ações que geraram impactos na realidade e avaliou ações desenvolvidas. O referencial teórico foi desenvolvido pela *taxonomia das necessidades de saúde* (Cecílio, 2001), *Processo de Trabalho em Saúde* (Merhy, 1998), *Produção Imaginária da Demanda* (Franco Merhy, 2005) e *Integralidade em Saúde* (Pinheiro & Guizardi, 2004). A implantação do acolhimento proporcionou maior integração da equipe e saberes acerca da percepção do usuário. Na reorganização do processo de trabalho permitiu ouvir e encaminhar os usuários segundo necessidades com ruptura da condição de hígidez para a escuta solidária, desvelando problemas e expondo recursos para solução. Gerou maior resolubilidade nas necessidades e possibilitou ser instrumento de identificação de problemas a exemplo do atraso pelos profissionais e sobrecarga de trabalho. Permitiu o redirecionamento de procedimentos de atenção médica para atenção de outros profissionais e serviços do sistema municipal, revalorizando os trabalhadores na atenção à saúde e maior responsabilização aos problemas de saúde da população.

Critério de seleção (3)

TEMA E. outros

¹ Cristina Setenta Andrade: cristina70@uol.com.br