



RELAÇÃO ENTRE USUÁRIOS E EQUIPE DE SAÚDE: UM ESTUDO SOBRE O ACOLHIMENTO DE UMA FAMÍLIA DA ESF VILA NOVA

JASKULSKI, Mônica¹; CARVALHO, Lidiane C.¹; PEREIRA, Roberta¹; MORI, Natacha¹; GIACOMINI, Alexandre¹; CABRAL, Aline¹; THOMAS, Marli¹; GARCES, Solange B.B.²; BOFF, Eva²

Palavras- Chave: Saúde. Acolhimento. Equipe de Saúde da Família.

O acolhimento é uma ferramenta para a aplicação dos princípios do trabalho em equipe das ESF (Estratégias de Saúde da Família), como princípio e diretriz do SUS. O acolhimento deve atender três princípios básicos: a) não se limitar ao recebimento da demanda espontânea dos usuários, mas levar em conta as necessidades dos usuários; b) deve ser uma forma de gerenciamento e organização dos processos de trabalho da equipe, questionando o que é realizado e as relações em saúde, seus modelos de atenção e gestão e as condições de acesso ao serviço; c) é uma diretriz operacional para as políticas de saúde, objetivando criar capacidade para dar respostas as demandas apresentadas pelos usuários, disponibilizando alternativas e tecnologias mais adequadas (CUNHA *et al*; BELÉM, 2009). Na pesquisa socioantropológica realizada, utilizou-se uma entrevista focal através de um roteiro previamente organizado pelo grupo de trabalho, avaliando as relações intersubjetivas que ocorrem entre usuários e equipe da ESF. Os dados foram analisados a partir de categorias de análise. Os resultados indicam que, a família, objeto deste estudo, é constituída de um casal de idosos, portadores de patologias crônicas não transmissíveis, sendo em um deles (homem) de caráter incapacitante e o outro (mulher) responsável pelos cuidados do primeiro. A ESF da Vila Nova é constituída pelos seguintes membros: dois médicos, uma enfermeira, um dentista, uma nutricionista, cinco Agentes Comunitário de Saúde (ACS), dois técnicos de enfermagem, uma higienizadora e um recepcionista. Nas falas dos entrevistados é perceptível que não está sendo praticado o acolhimento adequado, pela equipe da ESF Vila Nova, à essa família, pois os mesmos referem necessidades que não estão sendo atendidas. A principal necessidade citada pela cuidadora são remédios e fraldas que necessita e que tem um custo que supera a capacidade monetária da família, pois refere que algumas vezes deixa inclusive de adquirir alimentos para poder manter o que é prescrito pelos médicos assistentes, e que estes remédios não são fornecidos pela ESF. Também refere que já ouviu dizer que poderia solicitar auxílio via promotoria para aquisição dos mesmos, mas que é um processo difícil que, sendo idosa, não sabe como proceder. Outro fato importante é a percepção, na fala da cuidadora, que saúde é centrada exclusivamente na figura do médico, em quem ela deposita sua confiança, e no uso de medicamentos, que ela acredita serem os responsáveis pela manutenção da saúde. Ela desconhece promoção, prevenção e educação em saúde. Seus laços de afinidade com a ESF se restringem a ACS, que a visita mensalmente, mas que não agrega educação em saúde para sua família, em sua visão. Após esta pesquisa, o grupo de trabalho acredita que o acolhimento, enquanto ferramenta para os três princípios em que deve ser pilar de sustentação do SUS, deveria ser repensado a fim de fortalecer os vínculos com os usuários e atender a demanda das necessidades por eles apresentadas. A educação em saúde poderia despertar a importância da equipe multidisciplinar e apresentar novas opções de resolutividade na demanda de necessidades.

¹ Alunos do PPG em Atenção Integral à Saúde – mestrado associação ampla Unicruz/Unijuí.

² Professoras Doutoras do PPG em Atenção integral à Saúde - Unijuí-Unicruz da disciplina de Educação em Saúde.