

ACOLHIMENTO: INTEGRANDO ATITUDE E RESOLUTIVIDADE EM BUSCA DA PROMOÇÃO DA SAÚDE NO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Autora Principal:

FRACOLLI, Lislaine

Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (São Paulo - SP)

Outros Autores:

ZOBOLI, Elma

Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (São Paulo - SP)

Resumo:

O Programa de Saúde da Família (PSF) opera processos tecnológicos que visam à produção de relações de escuta e responsabilização articuladas à constituição de vínculos e compromissos. O Acolhimento configura processo de relações humanas a ser realizado pelos trabalhadores de saúde em cada momento do atendimento, não se limitando à recepção do usuário. Este estudo objetivou validar junto aos trabalhadores a concepção de Acolhimento que direciona a prática destes no PSF. De agosto a setembro de 2001, realizaram-se 3 oficinas com os trabalhadores do PSF Qualis Fundação Zerbini (SP) que tiveram como objetivo propiciar a reorganização do processo de trabalho das equipes a partir da discussão de como a concepção de acolhimento e a visão crítica dos trabalhadores sobre as pessoas atendidas favoreciam ou impediam a construção da cidadania e autonomia dos usuários dos serviços, essenciais na promoção à saúde. Explorou-se as concepções implícitas nos termos paciente, cliente e usuário, entendendo que o reconhecimento, o respeito e a construção da autonomia e cidadania nos serviços de saúde implicam acesso à informação esclarecedora, direito de participação e uma equipe receptiva às necessidades que ultrapassam o âmbito biológico do processo saúde-doença. As concepções de acolhimento validadas incluíam: i) concepção 1: visão integradora - forma de organização do serviço (recepção do usuário) e atitude de responsabilização por parte da equipe pelos problemas trazidos pela demanda; ii) concepção 2: visão parcial - apenas atitude; iii) concepção 3: também visão parcial, calcada no binômio queixa/conduta. Os dados sofreram a análise de conteúdo segundo Bardin (1977) e indicaram que os trabalhadores reconheceram como ideal a concepção 2, mas pautam sua prática na concepção 3. Os termos paciente, cliente e usuário podem ser ordenados num crescente em direção a autonomização e cidadania e, apesar da maioria dos participantes terem preferido o termo usuário, nas oficinas se referiam às pessoas que acorrem ao acolhimento como pacientes. Há um hiato entre as idéias e as práticas dos trabalhadores, salientando a importância da criação de espaços para discussão e partilha de dúvidas, angústias e questionamentos advindos do; saber fazer com vistas a reorganizar o processo de trabalho e promover a saúde.