



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

## *Regulação e Redes de Atenção à Saúde*

### **ACOLHIMENTO NUM CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS: REFLEXÕES SOBRE A REDE DE SERVIÇOS DE SAÚDE E A INTEGRALIDADE NO ATENDIMENTO**

Débora Helen Ferri Fais Fiocco

1 Fundação Municipal de Saúde de Rio Claro - Fundação Municipal de Saúde de Rio Claro  
Rio Claro

#### INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A referência deste trabalho tomou, inicialmente a Política Nacional de Humanização, elaborada em 2004 para atuar transversalmente na rede SUS. Neste estudo procura-se entender como ocorre o acolhimento pelos trabalhadores que prestam serviços públicos de saúde à sua clientela, pois notamos que muitas vezes o atendimento se apresenta de forma onde não depende só do profissional de saúde o qual está acolhendo, mas também de todos os trabalhadores envolvidos na rede de serviços de saúde, ocasionando desgaste e descontentamento "em ambas as partes". FERREIRA (1988) aponta a palavra acolhimento como sendo: ato ou efeito de acolher, recepção; atenção, consideração; refúgio, abrigo e agasalho. Considerando esta relação nos serviços de saúde, o autor indica que os trabalhadores podem amparar a sua clientela, de modo que se torne responsável pelo desenvolvimento de seus usuários. As Redes de Atenção à Saúde são arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas, que integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado (BRASIL, 2010). Então, entendemos que acolhimento e uma Rede de Serviços de Saúde, não deve estar focada apenas nas questões de localizações e encaminhamentos, mas na visão "do todo" humano. Ou seja, que as ações contribuam significativamente para a compreensão da realidade do usuário nos seus diversos contextos socioculturais e político-econômicos. Através desses conceitos que mostram a importância de se analisar a forma de "acolhida" ao usuário no interior de um Centro de Especialidade e Apoio Diagnóstico-CEAD

#### OBJETIVOS

O objetivo geral deste estudo é observar e analisar as implicações técnico-assistenciais no acolhimento a partir da percepção dos atores envolvidos: trabalhadores de saúde e usuários na incorporação frente a um dos princípios do SUS – a integralidade do atendimento. Objetivo Específico R efluir sobre a rede de Serviços de Saúde, bem como, a integralidade no atendimento

#### METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho constituiu, de uma pesquisa aplicada, por meio de estudo de caso, que possibilitou identificar uma situação problema para estudo e proposição de ações. Foram considerados como sujeitos das observações, as atendentes, bem como os usuários os quais procuraram orientação no CEAD (Centro de Especialidades e Apoio Diagnóstico). Em horários de trabalho rotineiro, foram observados 4 atendentes, e o tempo de



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

exercício profissional, variou entre 5 a 10 anos de serviço. Os usuários observados, num total de 120, foram capazes de expressar o desejo, no caso de agendamento com especialidades médicas, porém, uma parte desses, num total de 23 chegou ao serviço com encaminhamento o qual seria para agendamento através da Unidade de Saúde próxima de sua residência. E, 18 dos usuários portados desses encaminhamentos advinham do serviço de Urgência e/ou emergência e 5 do próprio bairro, ou seja, da Unidade Básica de Saúde e/ou Unidade de Saúde da Família. A partir da observação realizada, obtivemos dados e subsídios para a análise de como ocorre o acolhimento à clientela no Centro de Especialidade e Apoio Diagnóstico.

## RESULTADOS

Expressões de descontentamento do usuário e do profissional de saúde no momento do atendimento, no setor de agendamento do CEAD- A maioria dos usuários que procuram o CEAD vem com encaminhamentos os quais são para ser apresentado numa Unidade de Saúde próxima da residência.-Grande demanda com encaminhamentos os quais não são para o CEAD -80% da demanda que chega no CEAD, deveria procurar a Unidade Básica próxima da residência para o agendamento com a especialidade a ser agendado pela Central Reguladora. Vinda desnecessária ao CEAD pelos usuários. Desgaste dos profissionais de saúde no momento de recepção e resposta aos usuários. Partindo da ideia de que toda negatividade se origina um certo descontentamento, analisamos esse comportamento tanto dos usuários como dos profissionais de saúde que realizam o acolhimento no CEAD. Percebe-se também que a Rede de Serviços existe, porém a Atenção Integral é difícil concretizar. A natureza dos vínculos em uma rede se estabelece entre pelo menos dois sujeitos. A Unidade de Saúde de vínculo é a relação entre os sujeitos (ROVERE, 1999) defende sua proposta de rede aprofundando a ideia de representação da realidade pelos sujeitos. Falta de uma linguagem única na rede. Profissionais de saúde não informam claramente o usuário sobre os futuros procedimentos, bem como a forma que deve ser realizado. Pacientes que chegam no CEAD com encaminhamento do Pronto Atendimento serem os menos esclarecidos sobre o sistema de saúde, pois saem do atendimento muitas vezes sem informação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível observar que existe o acolhimento nos serviços de saúde, porém cada um vê a realidade segundo seu embricamento com ela. Ou seja, a visão de rede, de acolhimento, de atenção não é consensual. Compreende-se o acolhimento não como ação isolada e privativa de determinado profissional, mas como um processo coordenado e organizado, que envolve toda a estrutura do sistema de saúde e todos seus profissionais e que serve de ferramenta para a melhora do atendimento nos serviços, se concretizado. Ações interventivas se mostram necessárias, principalmente no que se refere à comunicação, divulgação e treinamentos. Espera-se também envolvimento dos profissionais e adesão ao fluxo. A questão do Acolhimento na rede de serviços de saúde ainda é nova, no que diz respeito a conceitos. Porém, muitos profissionais já possuem tal postura e atitude frente ao usuário. No entanto, isso ainda se mostra fragmentado na rede. Não pretende-se, com este trabalho esgotar o assunto; no entanto, com base nas observações realizar efetivamente a proposta interventiva e outras ações, no CEAD.