

Acolhimento, ética e biossegurança

Curso Introdutório de Formação Inicial

ACS

Carangola – MG

MINISTÉRIO DA SAÚDE

CADERNOS de ATENÇÃO BÁSICA

Acolhimento à demanda espontânea

Volume I



28

Brasília – DF
2011

MINISTÉRIO DA SAÚDE

CADERNOS de ATENÇÃO BÁSICA

ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA
Queixas mais comuns na Atenção Básica

Volume II



28

Brasília – DF
2012

O que é Acolhimento?

- Uma breve história...

“Cristina, que trabalha como diarista, passou a noite anterior em claro, pois Vítor, seu filho de dois anos, teve febre e estava tossindo muito. Antes de ir ao trabalho do dia, Cristina levou Vítor a um pronto-atendimento (PA), demorando 25 minutos para chegar (de ônibus). Ao chegar lá, foi avisada que não havia pediatra e orientada a procurar o posto de saúde mais próximo de sua casa. Ela achava que o posto não ia atender, pois já eram 10h da manhã e Vítor não tinha consulta marcada. Ao chegar à unidade de Saúde da Família, informando que o PA a encaminhou com o filho, disseram a ela que o acolhimento era das 7h às 9h. Raivosa, Cristina resolveu levar o filho a um pronto-socorro mais distante, perdeu o dia de trabalho, mas conseguiu atendimento”.

O que é acolhimento?

- (...) Uma prática presente em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários do sistema, nos atos de receber e escutar pessoas, podendo acontecer de formas variadas (2011, Brasília)
- Em uma Unidade trabalhamos com atendimento da Demanda agendada (resultados de exames, grupos prioritários, dores crônicas...), atendimento a Demanda Espontânea e urgência (diferente da Urgência de Pronto Socorro ou Unidade Pronto Atendimento)
- O acolhimento é uma maneira de acolher a demanda espontânea que chega as unidades de atenção básica (não se restringindo somente a essa finalidade)

Por que acolher a demanda espontânea?

- Não é somente os profissionais de saúde que definem as necessidades de saúde da população. O usuário também define o que é necessidade de saúde pra ele e ela deve ser acolhida, escutada e problematizada, reconhecida como legítima.
- Várias demandas podem ser acolhidas e solucionadas na Atenção Básica. Ex: ardência para urinar, dores de cabeça, criança com febre, mulher com sangramento vaginal.
- Esses momentos de sofrimento dos usuários facilitam a criação e o fortalecimento do vínculo com a equipe.
- Agudização dos casos crônicos de pacientes acompanhados em grupos

Dimensões do acolhimento

- Ampliação/facilitação do acesso aos serviços de saúde
- Postura, atitude e tecnologia (leve) do cuidado
- (Re)organização do processo de trabalho - Acolher a demanda espontânea com equidade e qualidade vai além de distribuir senhas em número limitado e encaminhar toda as pessoas ao atendimento médico.

Dimensões do acolhimento

- Importante que a equipe defina:
 - Quem vai receber o usuário que chega
 - Como avaliar o risco e a vulnerabilidade desse usuário
 - O que fazer de imediato
 - Quando encaminhar/agendar uma consulta médica
 - Como organizar agendas dos profissionais
 - Que outras ofertas de cuidado (além da consulta) podem ser necessárias.

Dimensões do acolhimento

- O acolhimento não se restringe somente a recepção
- Não se reduz a uma etapa e nem a um lugar
- É insuficiente fazer a escuta somente no turno do expediente
- Não se deve burocratizar o acolhimento e o fluxo do usuário na unidade e na rede

Fluxos dos usuários na UBS

- Página 28 do Caderno de Atenção Básica número 28 Volume 1

Avaliação de Risco e Vulnerabilidade

- O acesso com equidade deve ser uma preocupação constante no acolhimento.
- Por equidade entende-se que é preciso tratar os iguais de forma diferente ou cada um de acordo com a sua necessidade, corrigindo/evitando diferenciações injustas e negativas.
- Trabalho em equipe: Já na recepção, uma atendente, um porteiro ou um segurança podem identificar situações que apresentem maior risco ou que gerem sofrimento intenso.
- No acolhimento é um momento oportuno para ofertar ou programar outras possibilidades de cuidado.

Ética

- Conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade.

Ética e o trabalho

- O profissional deve seguir tanto os padrões éticos da sociedade, quanto as normas e regimentos internos das organizações para ter a recompensa e ser reconhecido, não só pelo seu trabalho, mas também por sua conduta exemplar.
- Não divulgar quaisquer informes que tenham origem nas palavras dos pacientes. Da mesma forma, deve-se manter em sigilo as informações clínicas ou de estudo clínico compartilhadas entre a equipe multidisciplinar, que forem obtidas em discussões clínicas, prontuários e relatos para atuação multi, inter ou transdisciplinar;
- Ter cuidado ao gerar aproximações emocionais com um paciente

Ética na Equipe Multiprofissional

- As premissas importantes para a cumprimento da conduta ética na equipe multidisciplinar são:
 - Manter um bom relacionamento com os demais membros da equipe multidisciplinar em saúde;
 - Nunca diminuir o respeito e a consideração técnica do paciente a um outro profissional;
 - Não diminuir o exercício profissional de outros;
 - Respeitar as normas internas, titulações, condutas éticas específicas e as legislações, estabelecidas pela ordem, associação ou conselho profissional das demais profissões;
 - Seguir as normas legais de sua própria profissão;
 - Manter a humildade como uma ferramenta de diálogo entre a equipe de saúde, facilitando assim a troca de informações entre as especialidades e disciplinas de saúde.

Biossegurança

- NR32 – Segurança e Saúde no trabalho em Serviço de Saúde: tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.
- Todos trabalhadores com possibilidade de exposição a agentes biológicos devem utilizar vestimenta de trabalho adequada e em condições de conforto
- A todo trabalhador dos serviços de saúde deve ser fornecido, gratuitamente, programa de imunização ativa contra tétano, difteria, hepatite B

- <https://cbexs.com.br/as-condutas-eticas-essenciais-para-profissionais-da-saude/>

Obrigada!!