



IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DA UNIDADE DE QUIMIOTERAPIA DO CENTRO DE ALTA COMPLEXIDADE EM ONCOLOGIA DO HOSPITAL PROFESSOR ALBERTO ANTUNES – HUPAA

Manuelle de Araújo Holanda

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL

manuelleholanda@hotmail.com

Taciana de Lima Dias

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL

taci_enf@hotmail.com

Careli Pereira Brandão

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL

carelibrandao@hotmail.com

Suzana Maria de Oliveira Costa Meneses

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL

suzaninha_costa@hotmail.com

Jussara de Lucena Alves

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL

jussaradelucena@gmail.com

Tipo de Apresentação: Pôster

Resumo: Introdução: Acolher é um processo de escuta qualificada direcionada a assistência que favorece a construção de vínculos entre profissional de saúde e paciente. Objetivo: Descrever a implantação do Serviço de Acolhimento da Unidade de Quimioterapia do Centro de Alta Complexidade em Oncologia do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA. Metodologia: O serviço de acolhimento da Unidade de Quimioterapia teve início em julho de 2016, com intuito de acolher os pacientes que

123



iniciavam tratamento antineoplásico pela primeira vez. Resultados e Discussão: Foram atendidos 85 pacientes desde sua implantação até o mês de setembro de 2017. Um efeito importante da implantação do acolhimento é que ele proporcionou que os pacientes fossem orientados quanto a sua doença, tratamento e normas e rotinas do serviço. Considerações finais: O ato de acolher na unidade de quimioterapia contribuiu para um atendimento qualitativo e humanizado, além de promover uma assistência integral do paciente.

Palavras-chave: Implantação; Acolhimento; Quimioterapia

1. Introdução

O acolhimento como atitude do cuidado imprime sentidos e perspectivas que são fundamentais aos sujeitos em ação que recebem e escutam os usuários da saúde. Várias pesquisas de satisfação, relatórios de ouvidoria e depoimentos de gestores, trabalhadores da saúde e usuários evidenciam a escuta pouco qualificada e as relações solidárias pouco exercidas.

Neste sentido, o acolhimento é uma ferramenta de humanização dos serviços de saúde, com qualificação da escuta, que favorece à construção de vínculos e à garantia de acesso à população, o que pressupõe a responsabilização dos profissionais pelo cuidado prestado. Ao ouvir o usuário, os profissionais melhoram sua relação com este e desenvolvem uma parceria mais colaborativa (BENEVIDES, 2005). O acolhimento favorece a construção de uma relação de confiança e compromisso dos usuários com as equipes e os serviços, contribuindo para a promoção da cultura de solidariedade e para a legitimação do sistema público de saúde. Favorece, também, a possibilidade de avanços na aliança entre usuários, trabalhadores e gestores da saúde em defesa do SUS como uma política pública essencial para a população brasileira (BRASIL, 2006).

Este estudo considera que o acolhimento se aproxima do cuidado com o paciente uma vez que estabelece uma relação interpessoal com o objetivo de reconhecer o usuário como sujeito dotado de particularidades dentro do seu contexto de vida.



O objetivo deste trabalho foi descrever a implantação do Serviço de Acolhimento da Unidade de Quimioterapia do Centro de Alta Complexidade em Oncologia do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA, o qual teve como pergunta norteadora: Como ocorreu a implantação do serviço de acolhimento da Unidade de Quimioterapia do Centro de Alta Complexidade em Oncologia do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA?

2. Referencial Teórico

A Política Nacional de Humanização do SUS traz o acolhimento como uma diretriz de grande relevância pois trata-se de uma tecnologia do encontro, um regime de afetabilidade construído a cada encontro, portanto como construção de redes de conversações afirmadoras de relações de potência nos processos de produção de saúde (BRASIL, 2010).

Acolher é uma ação técnico-assistencial, ou seja, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão. É um processo de escuta qualificada direcionado à assistência, que implica mudanças na relação entre profissional e usuário, facilitando a reorganização dos serviços e melhorando a qualidade da assistência, tendo o paciente como eixo principal e participante ativo (ANDRADE, 2007).

O acolhimento é, portanto, um modo de operar os processos de trabalho, de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários em cada momento específico. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilidade, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços, para a continuidade da assistência e estabelecimento de articulações para garantir a eficácia desses encaminhamentos (COSTA, 2016).

Nesse contexto, é fundamental que os profissionais da saúde tenham uma visão mais holística do ser humano e da necessidade de uma atenção individualizada prestada a cada usuário, entendido como ser humano especial, único na sua diversidade e que, naquele momento, precisa do auxílio de alguém (FALK, 2010).



3. Metodologia

A implantação do Serviço de Acolhimento surgiu a partir da necessidade de orientar de maneira formal e sistemática os pacientes que iniciarão tratamento quimioterápico no Serviço de Quimioterapia do CACON do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA, antes do primeiro ciclo quimioterápico.

Após o planejamento de 4 meses, iniciou-se o serviço de acolhimento da Unidade de Quimioterapia em julho de 2016, com intuito de acolher os pacientes que iniciavam tratamento antineoplásico pela primeira vez. O serviço de acolhimento tem como objetivos: apresentar o serviço ofertado pelo CACON e a sala de quimioterapia; levantar o conhecimento prévio do paciente acerca da doença e do tratamento antineoplásico; desmistificar a doença e o tratamento antineoplásico; ressaltar a importância do acompanhante durante o tratamento; orientar hábitos alimentares; instruir quanto as normas e rotinas do serviço e encaminhar para outros profissionais da área de saúde, quando necessário.

O serviço de acolhimento é exercido pelo profissional de enfermagem e acontece em uma das salas do ambulatório do Centro de Alta Complexidade em Oncologia, no qual este profissional estabelece um diálogo empático com o acolhido e seus acompanhantes colocando em prática os objetivos do serviço de acolhimento citados anteriormente.

4. Resultados e Discussões

O serviço de acolhimento desde sua implantação até o mês de setembro de 2017 já atendeu 85 pacientes que foram registrados no livro de acolhimento do serviço, no entanto sabe-se que esse número é bem maior devido às subnotificações realizadas.

Um efeito importante da implantação do acolhimento é que ele proporcionou que os pacientes fossem orientados quanto a sua doença, tratamento e normas e rotinas do serviço,



além de serem escutados e encaminhados para outras especialidades de acordo com suas necessidades, pois a falta de acolhimento no serviço resultava em desconhecimento das temáticas pelo paciente.

Os resultados apontam para a potência inclusiva do acolhimento, enquanto instrumento capaz de qualificar a escuta dos usuários do SUS, de contribuir para ampliar os conhecimentos do cliente e tornar o paciente um agente ativo do seu tratamento.

5. Considerações finais

Por meio das discussões supracitadas viu-se que o ato de acolher na unidade de quimioterapia contribuiu para um atendimento qualitativo e humanizado, além de promover uma assistência integral através da visão holística do profissional de saúde para com o paciente.

Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH): HumanizaSUS - Documento-Base. 3. ed. Brasília, 2006.
- BENEVIDES, R.; PASSOS, E. Humanização na saúde: um novo modismo? **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, São Paulo, v. 9, n. 17, p. 389-394, 2005.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.
- FALK, M. L. R.; FALK, J. W.; OLIVEIRA, F. A.; MOTTA, M. S. Acolhimento como dispositivo de humanização: percepção do usuário e do trabalhador em saúde. **Rev APS**. v.13, n. 1, p. 4-9, 2010.
- COSTA, P. C. P.; GARCIA, A. P. R. F.; TOLEDO, V. P. Acolhimento e cuidado de enfermagem: um estudo fenomenológico. **Texto Contexto Enferm**, v.25, n. 1, 2016.
- ANDRADE CS, FRANCO TB, FERREIRA VSC. Acolhimento: uma experiência de pesquisa-ação na mudança do processo de trabalho em saúde. **Rev APS**, v.10, p. 106-15, 2007.