

**SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO AMBULATÓRIO DE QUIMIOTERAPIA DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO ANTUNES - HUPAA**

**RECEPTION SERVICE OF THE CHEMOTHERAPY AMBULATORY OF THE
TEACHER UNIVERSITY HOSPITAL ALBERTO ANTUNES - HUPAA**

SÂMELA MARIA DE OLIVEIRA SILVA

Enfermeira Especialista em Oncologia
Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL
samoliver20@hotmail.com

MANUELLE DE ARAÚJO HOLANDA

Enfermeira Mestre em Hebiatria
Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL
manuelleholanda@hotmail.com

TACIANA DE LIMA DIAS

Técnica em enfermagem
Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL
taci_enf@hotmail.com

CARELI PEREIRA BRANDÃO

Enfermeira Especialista em Oncologia
Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL
carelibrandao@hotmail.com

JUSSARA DE LUCENA ALVES

Enfermeira Especialista em Emergência
Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA - UFAL
jussaradelucena@gmail.com

Resumo: Acolher é uma escuta qualificada direcionada a assistência em saúde. O objetivo foi descrever a implantação do Serviço de Acolhimento da Unidade de Quimioterapia do HUPAA. O serviço de acolhimento teve início em julho de 2016, com intuito de acolher os pacientes que iniciavam tratamento antineoplásico pela primeira vez. Foram atendidos 85 pacientes desde sua implantação até setembro de 2017. Um efeito importante da implantação

do acolhimento foi às orientações que os pacientes receberam quanto a sua doença, tratamento e rotinas do serviço. O acolhimento contribuiu para um atendimento qualitativo e humanizado, além de promover uma assistência integral do paciente.

Palavras-chave: Implantação; Acolhimento; Quimioterapia

Abstract: Acolher is a qualified listener focused on health care. The objective was to describe the implementation of the Reception Service of the Chemotherapy Unit of the HUPAA. The host service began in July 2016, in order to accommodate the patients who started anti-neoplastic treatment for the first time. A total of 85 patients were attended from their implantation until September 2017. An important effect of the implantation of the host was the guidelines that the patients received regarding their illness, treatment and routine of the service. The reception contributed to a qualitative and humanized care, as well as promoting integral patient care.

Key words: Implantation; Reception; Chemotherapy

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 iniciavam 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.