



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS**

Cap Med BRUNA **VILLARDO** DE SOUZA

**ACOLHIMENTO: AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS QUE
ATUAM EM UMA ORGANIZAÇÃO MILITAR DE SAÚDE SOBRE ESSE MODELO
ASSISTENCIAL**

**RIO DE JANEIRO
2021**

Cap Med BRUNA **VILLARDO** DE SOUZA

**ACOLHIMENTO: AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS QUE
ATUAM EM UMA ORGANIZAÇÃO MILITAR DE SAÚDE SOBRE ESSE MODELO
ASSISTENCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais, como
requisito parcial para aprovação no Curso de
Aperfeiçoamento de Oficiais.

Orientadora: Maj **Marcia** Freitas de **Hollanda**
Cavalcanti

RIO DE JANEIRO
2021

CATALOGAÇÃO NA FONTE
ESCOLA DE SAÚDE DO EXÉRCITO/BIBLIOTECA OSWALDO CRUZ

S729a Souza, Bruna Villardo de.
Acolhimento: Avaliação do conhecimento de profissionais que atuam em uma Organização Militar de Saúde sobre esse modelo assistencial/ Bruna Villardo de Souza. – 2021.
29f.
Orientadora: Maj Marcia Freitas de Hollanda Cavalcanti
Trabalho de Conclusão de Curso (especialização) – Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais, 2021.
Referências: f.26-27.

1. HUMANIZAÇÃO. 2. ACOLHIMENTO. 3. HOSPITAL MILITAR. 4. SISTEMA DE SAÚDE. I. Cavalcanti, Márcia Freitas de Hollanda (Orientadora). II. Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais. III. Título.

CDD 362.11

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial deste trabalho.

**ACOLHIMENTO: AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS QUE
ATUAM EM UMA ORGANIZAÇÃO MILITAR DE SAÚDE SOBRE ESSE MODELO
ASSISTENCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais, como
requisito parcial para aprovação no Curso de
Aperfeiçoamento de Oficiais.

Orientadora: Maj **Marcia** Freitas de **Hollanda**
Cavalcanti

Aprovada em 21 de Outubro de 2021.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO

Maj **Marcia** Freitas de **Hollanda** Cavalcanti
Orientadora

Cap Otávio **Augusto** B. Soares
Avaliador

Ten **Fernanda** V. C. **Orlandini**
Avaliadora

*À minha família, pelo apoio
incondicional a todos os meus
projetos.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por mais essa conquista, sem Ele, nada seria possível.

Agradeço aos meus pais por sempre me incentivarem a seguir meu caminho e por se esforçarem ao máximo para me dar condições de conquistar meus sonhos.

Agradeço ao meu marido e minhas filhas por entenderem os momentos ausentes e por sempre estarem ao meu lado nos momentos de dificuldade.

Agradeço aos meus avós pela confiança transmitida e pelo orgulho que possuem a cada conquista atingida.

Agradeço também a minha Orientadora pelos conhecimentos e ajuda a todo momento.

Nós soldados do corpo de Saúde,
Sem temermos o rugido da metralha.
Aos heróis que tombam na vanguarda,
Lhes levamos o socorro na batalha.

Nós soldados do corpo de Saúde,
Não usamos a força do fuzil.
Pelejamos ao lado da ciência,
Pela glória e pela honra do Brasil
Fiéis servos, somos nós da medicina;
Seja na guerra, seja nos dias de paz.
Combatendo pelo bem da humanidade,
Sem vacilarmos e sem descanso jamais.

Nosso lema é prestar a caridade,
Ao moribundo, ao ferido, ao mutilado.
Procurando amenizar o sofrimento,
E bem servir ao nosso Brasil adorado.

Canção do Serviço de Saúde
Exército Brasileiro

RESUMO

O Sistema de Saúde enfrenta várias adversidades diariamente e necessita evoluir buscando a humanização do atendimento. Em meio a tantas situações desafiadoras surge o Acolhimento o qual permite a criação de uma relação de confiança e compromisso dos usuários com as equipes e os serviços. Mas para que haja sucesso nessa nova abordagem, é imprescindível que todos os componentes do sistema de saúde estejam atualizados e treinados. O objetivo do presente estudo é verificar o nível de conhecimento dos profissionais de saúde de um Hospital Militar sobre este tema a fim de verificar a necessidade de treinamento e aperfeiçoamento desses profissionais. Foi realizada uma pesquisa de natureza aplicada e quantitativa através da aplicação de um questionário aos profissionais de saúde que atuam no Hospital Militar de Resende. Após a análise dos dados, foi possível perceber que uma grande porção (25% dos entrevistados) apresenta uma visão incompleta do assunto, o que pode comprometer o atendimento ao usuário. A maioria (90,6% dos entrevistados) entende que a correta abordagem ao paciente traz inúmeros benefícios, 45,3% avalia que o Acolhimento não é aplicado na sua Unidade e 87,5% considera ser essencial receber capacitação sobre o tema. Este trabalho permitiu evidenciar quais aspectos exigem aperfeiçoamento dos Profissionais de Saúde que atuam nesta Unidade e que é necessário um projeto de implantação, capacitação e aperfeiçoamento sobre este tema

Palavras-chave: Humanização. Acolhimento. Hospital Militar. Sistema de Saúde.

ABSTRACT

Health System faces daily adversities and It's necessary to humanize medical relations in order to achieve a better relationship between patients and healthcare professionals. It is crucial to listen to patients with respect and compassion looking for a correct definition or providing a referral when necessary. Qualification and training of all healthcare professionals are essential to increase humanized healthcare. The main purpose of this research is to verify the knowledge level from healthcare professionals of a Military Hospital about this theme. An applied and quantitative research was conducted by administering a questionnaire for healthcare professionals from a Military Hospital. Analysis showed that 25% of the interviewed may have an incomplete understanding from real concept of Humanized Healthcare and Hosting patients. Most interviewed (90,6%) understand benefits of correct humanized approach, 45,3% belived that humanized healthcare are not practiced in their Hospital and 87,5% considered essential to receive more training about this theme. This study allowed to identify the necessity of continued qualification and training of healthcare professionals ensuring excellence of care for patients.

Keywords: Healthcare professionals. Humanize. Humanized healthcare. Military Hospital

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Setor em que os entrevistados atuam na Unidade de Saúde.....	17
Gráfico 2 –	Escolaridade dos entrevistados que atuam na Unidade de Saúde.....	17
Gráfico 3 –	Sexo dos entrevistados da Unidade de Saúde.....	18
Gráfico 4 –	Posto ou graduação dos entrevistados da Unidade de Saúde	18
Gráfico 5 –	Entendimento dos entrevistados sobre o conceito de Acolhimento	19
Gráfico 6 –	Entendimento dos entrevistados sobre quem é responsável pelo Acolhimento na Unidade de Saúde	20
Gráfico 7 –	Opinião dos entrevistados sobre os impactos da aplicação do Acolhimento.....	20
Gráfico 8 –	Avaliação sobre a capacitação dos entrevistados durante a formação profissional acerca do Acolhimento.....	21
Gráfico 9–	Opinião dos entrevistados sobre a prática do Acolhimento na Unidade de Saúde.....	22
Gráfico 10–	Opinião dos entrevistados sobre a necessidade de receber capacitação sobre o tema Acolhimento.....	22

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	METODOLOGIA.....	12
2.1	AMOSTRA.....	12
2.2	TIPO E NATUREZA DA PESQUISA.....	13
2.3	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	13
2.4	INSTRUMENTO.....	13
2.5	ANÁLISE DOS DADOS.....	13
2.6	ALCANCES E LIMITES.....	14
3	O ACOLHIMENTO.....	14
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	16
5	CONCLUSÃO.....	25
	REFERENCIAS.....	26
	APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ENTREVISTADOS DO HOSPITAL MILITAR DE RESENDE	28

Acolhimento: Avaliação do conhecimento de profissionais que atuam em uma Organização Militar de Saúde sobre esse modelo assistencial

BRUNA VILLARDO DE SOUZA¹

MARCIA FREITAS DE HOLLANDA CAVALCANTI²

1. INTRODUÇÃO

*“Nosso lema é prestar a caridade ao moribundo,
ao ferido, ao mutilado, procurando amenizar o
sofrimento...”*

(Canção do Serviço de Saúde)

O trecho da canção do Serviço de Saúde acima ilustra os vários desafios dos profissionais do Serviço de Saúde do Exército Brasileiro, os quais atuam nos tempos de paz ou nos tempos de guerra, em todos os graus de complexidade do atendimento de saúde por meio de diversas atividades como a prevenção, proteção, tratamento e recuperação de saúde.

As expressões “prestar a caridade” e “procurando amenizar o sofrimento” presentes na canção demonstram que, desde há muito tempo, já havia a preocupação por uma relação de compromisso e acolhimento entre a equipe de saúde e o paciente.

Na atualidade, essa qualidade das relações entre profissionais de saúde e pacientes proposta no trecho da canção acima, tem constituído, cada vez mais, um aspecto importante no dia a dia das Unidades de Saúde, pois ela permite a criação de um ambiente de confiança e compromisso fundamental ao sucesso dos tratamentos.

O Sistema de Saúde do Exército é responsável por prover assistência médico-hospitalar aos militares e seus dependentes. Está presente em todo o território nacional e atende cerca de 720 mil beneficiários por intermédio de uma rede formada por 29 hospitais militares, 4 policlínicas, 28 postos médicos, além de 591 Seções de Saúde de organizações militares.

¹ Médica Pediatra, Escola de Saúde do Exército. E-mail: bruna.villardo@hotmail.com

² Médica Veterinária, Especialista em Administração Hospitalar pela UNIS – Universidade do Sul de Minas, Major servindo na Escola de Saúde do Exército. E-mail: marciahollanda.eb@gmail.com

Todas essas Unidades de Saúde devem proporcionar o apoio aos usuários que procuram o sistema para a resolução de uma demanda de saúde. É nesse momento que o amparo a eles e a sua família, deve se dar de forma eficiente sem nunca preterir o acolhimento.

Tanto o modo de receber como a maneira de ser recebido caracterizam o modo de operar os processos de trabalho com base no acolhimento que é definido como um modelo assistencial composto por todas as ações necessárias de atenção, respeito e cuidado no atendimento ao paciente desde sua entrada na sua Unidade de Saúde até a conclusão de suas demandas, considerando as suas particularidades ou região em que vive.

Pode-se afirmar que o acolhimento é uma ação que deve existir em todas as relações de cuidado, no vínculo entre trabalhadores de saúde e usuários, na prática de receber e escutar as pessoas, e deve ser estabelecido como uma ferramenta que: possibilite a humanização do cuidado; amplie o acesso da população aos serviços de saúde; assegure a resolução dos problemas; coordene os serviços; e vincule a efetivação de relações entre profissionais e usuários (LOPES, 2015).

Em função importância desse modelo assistencial para o sucesso no tratamento dos pacientes, o objetivo do presente estudo é verificar o nível de conhecimento de profissionais de saúde de um Hospital Militar sobre este tema a fim de verificar a necessidade de treinamento e aperfeiçoamento desses profissionais.

2. METODOLOGIA

A fim de que o objetivo deste estudo fosse alcançado, uma pesquisa científica foi realizada baseada em metodologias que serão apresentadas a seguir.

2.1 AMOSTRA

O presente estudo foi realizado no Hospital Militar de Resende e a amostragem estudada foi composta por profissionais de saúde que atuam nos setores do Pronto-Socorro, Laboratório, Recepção, FUSEx, Setor de Imagem, Marcação de Consultas e Ambulatórios. Responderam ao questionário, profissionais militares de diferentes postos e graduações, bem como servidores civis.

2.2 TIPO E NATUREZA DA PESQUISA

Considerando o objetivo principal do estudo de avaliar o grau de conhecimento dos profissionais de saúde de um Hospital Militar sobre o acolhimento, optou-se por uma metodologia de natureza do tipo aplicada, pois esse tipo de metodologia possui como principal objetivo analisar dados e utilizá-los futuramente a fim de buscar a solução de problemas existentes.

Trata-se também de uma pesquisa quantitativa já que foram utilizadas estatísticas com o objetivo de quantificar dados para a análise do estudo.

2.3 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Foi realizada uma pesquisa de natureza aplicada e quantitativa por meio da aplicação de um questionário aos profissionais de saúde que atuam no Pronto-Socorro, Laboratório, Recepção, FUSEx, Setor de Imagem, Marcação de Consultas e Ambulatórios do Hospital Militar de Resende. Após a aplicação do questionário, foi realizada uma análise descritiva dos dados obtidos que permitiu a apreciação e discussão dos resultados e formulação de uma conclusão acerca do assunto.

2.4 INSTRUMENTO

O instrumento utilizado para gerar dados que foram analisados por este estudo foi o questionário realizado em caráter voluntário pela amostragem já delimitada (ANEXO 1).

2.5 ANÁLISE DOS DADOS

Foi realizada uma análise descritiva dos dados obtidos após a aplicação do questionário a fim de estruturar, sistematizar, sintetizar e discorrer sobre os aspectos importantes encontrados. Os dados foram analisados estatisticamente e foram utilizados gráficos e tabelas para ilustrá-los e expô-los na pesquisa.

2.6 ALCANCE E LIMITES

O presente estudo avaliou o conhecimento de profissionais de saúde que atuam no Hospital Militar de Resende acerca do tema acolhimento com o objetivo de verificar a necessidade de implantação de medidas de treinamento e aperfeiçoamento desses profissionais e a conseqüente implementação dos processos de trabalho com base no acolhimento.

A pesquisa foi limitada aos profissionais do Hospital Militar de Resende que atuam no Pronto-Socorro, Laboratório, Recepção, FUSEx, Setor de Imagem, Marcação de Consultas e Ambulatórios.

3. O ACOLHIMENTO

O Sistema de Saúde enfrenta várias adversidades diariamente e necessita sempre se adaptar e evoluir buscando uma abordagem humana no momento em que abriga o usuário e suas demandas. A saúde se faz com pessoas e entre pessoas, com a mediação das tecnologias geradas pela ciência e pelo conhecimento popular. Trata-se, antes de tudo, de uma relação humana, uma relação entre sujeitos, com suas potencialidades, limites e saberes. Quer seja na perspectiva da assistência para recuperação ou prevenção de agravo ou doença, quer seja para a promoção da saúde, essa produção se realiza na relação entre indivíduos, entre uma família e uma equipe de saúde, entre uma população e seu sistema público de saúde (INOJOSA, 2005).

Em meio a tantas situações desafiadoras durante o atendimento de saúde, surge o termo acolhimento que é, talvez, um dos mais importantes a ser considerado, pois é ele que permite a criação de uma relação de confiança e compromisso dos usuários com as equipes e os serviços.

Entende-se por assistência humanizada o atendimento que prevê a busca constante da melhoria da comunicação entre o profissional de saúde e o paciente com a finalidade de proporcionar tratamentos com dignidade e sucesso.

Dessa forma, o Ministério da Saúde tem lançado mão de estratégias para adequar os conhecimentos às novas propostas de estruturação da atenção primária. Dentre elas, destaca-se a Política Nacional de Humanização (PNH). Esta política atua a partir de

orientações éticas, clínicas e políticas que se traduzem em determinados arranjos de trabalho. Dentre as estratégias que norteiam esta política, evidencia-se o acolhimento (BRASIL, 2006).

O acolhimento não é um espaço ou um local, mas uma postura ética: não pressupõe hora ou profissional específico para fazê-lo, implica compartilhamento de saberes, angústias e invenções, tomando para si a responsabilidade de “abrigar e agasalhar” outrem em suas demandas, com responsabilidade e resolutividade sinalizada pelo caso em questão (BRASIL, 2010)

O acolhimento é definido pelo desempenho de todas as ações necessárias a atender o paciente, desde a sua entrada na Unidade de Saúde até a conclusão de suas demandas, sempre de forma atenciosa, cuidadosa e respeitosa, considerando as suas particularidades ou região de origem. Para que seja desenvolvido de forma adequada, é imprescindível que toda a equipe de saúde esteja preparada e empenhada a fim de que não haja discrepância entre as condutas e que o sucesso seja alcançado.

É importante acentuar que o conceito de acolhimento se concretiza no cotidiano das práticas de saúde por meio da escuta qualificada e da capacidade de pactuação entre a demanda do usuário e a possibilidade de resposta do serviço. Deve se traduzir em qualificação da produção de saúde, complementando-se com a responsabilização daquilo que não se pode responder de imediato, mas que é possível direcionar de maneira ética e resolutiva, com segurança de acesso ao usuário. Nesse sentido, todos os profissionais de saúde fazem acolhimento.(BRASIL, 2010).

Portanto, acolher é valorizar os diferentes sujeitos implicados no processo de trabalho em saúde: usuários, trabalhadores e gestores. Deve haver também o fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos, bem como a identificação das demandas sociais; mudança nos modelos de atenção e gestão dos processos de trabalho, tendo como foco as necessidades dos cidadãos e a produção de saúde; compromisso com a ambiência, melhoria das condições de trabalho e de atendimento, bem como responsabilizar-se pela solução adequada do problema de saúde do usuário (RODRIGUES,2009).

Segundo Hennington (2005),

o acolhimento surge no âmago das propostas de reorientação da atenção à saúde. Ele tem sido analisado como processo e estratégia fundamental na reorganização da assistência em diversos serviços de

saúde no país, buscando a inversão do modelo tecno-assistencial de modo a contemplar o princípio da universalidade no atendimento e a reorganização do processo de trabalho. Trata-se de um dispositivo que vai muito além da simples recepção do usuário numa unidade de saúde, considerando toda a situação de atenção a partir de sua entrada no sistema.

Dessa forma, a postura acolhedora de cada profissional é primordial para que se estabeleça o acolhimento. A valorização do trabalho em equipe e a capacitação profissional (técnica e emocionalmente) são imprescindíveis. Os trabalhadores também tem que ser acolhidos, a organização do trabalho tem que oferecer relações saudáveis, promover diálogos, que possam esclarecer as dificuldades com o acolhimento do usuário (SANTOS, 2013).

Quando bem aplicado, o acolhimento também reflete positivamente no bem-estar da equipe de saúde que consegue ser mais resolutiva com menos esforços dispendidos. Quando a equipe se encontra bem treinada e apta para resolutividade, é possível criar um ambiente de trabalho mais tranquilo e acolhedor. O acolhimento facilita, dinamiza e organiza o trabalho de forma a auxiliar os profissionais a atingirem as metas dos programas, a melhorarem o trabalho e executarem um bom atendimento, predispondo a resolutividade do problema (CARDOSO, 2009)

Dessa forma, para que haja sucesso nessa nova abordagem, é imprescindível que todos os componentes do sistema de saúde estejam atualizados e treinados, tornando possível, então, a aplicação do acolhimento no serviço de saúde. Consequentemente, torna-se fundamental avaliar o conhecimento dos profissionais de Saúde acerca desse modelo assistencial.

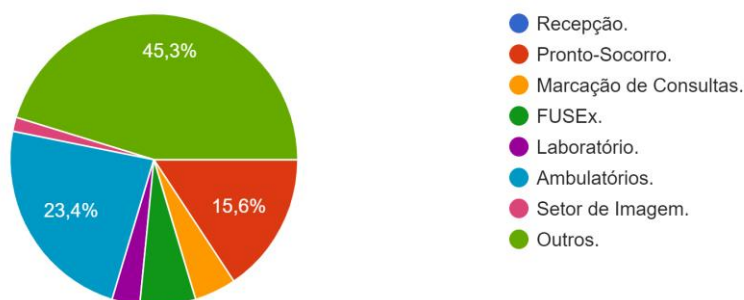
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente estudo foi realizado no Hospital Militar de Resende e a amostragem estudada foi composta por profissionais de saúde que atuam nos setores do Pronto-Socorro, Laboratório, Recepção, FUSEx, Setor de Imagem, Marcação de Consultas e Ambulatórios. Responderam ao questionário, profissionais militares de diferentes postos e graduações bem como servidores civis.

Quanto ao setor em que trabalham os entrevistados 23,4% eram dos ambulatórios; 15,6% eram do Pronto-Socorro; 4,7% do setor de marcação de consultas; 6,3% do setor do FUSEx; 3,1 % do Laboratório; 1,6% do setor de imagem e 45,3% de outros setores conforme o gráfico 1.

GRÁFICO 1- Setor em que os entrevistados atuam na Unidade de Saúde

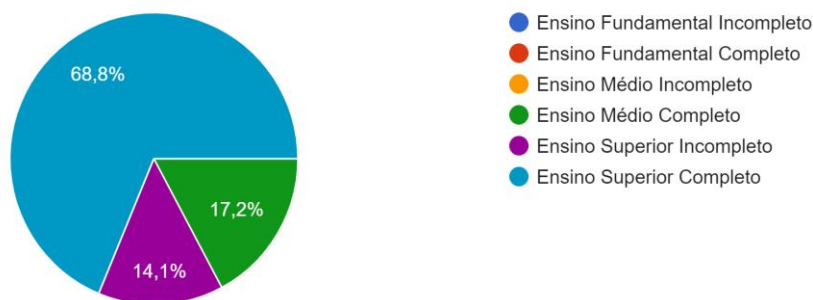
Qual o setor em que você atua?
64 respostas



Quanto à escolaridade dos entrevistados, 68,8% possuem Ensino Superior Completo; 17,2% Ensino Médio Completo e 14,1% Ensino Superior Incompleto, conforme evidencia o gráfico 2.

GRÁFICO 2-Escolaridade dos entrevistados que atuam na Unidade de Saúde

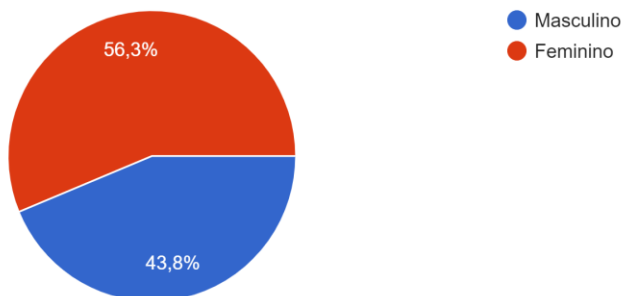
Escolaridade
64 respostas



Quanto ao sexo, 56,3% eram do sexo feminino e 43,8% do sexo masculino, conforme gráfico 3.

GRÁFICO 3 – Sexo dos entrevistados da Unidade de Saúde

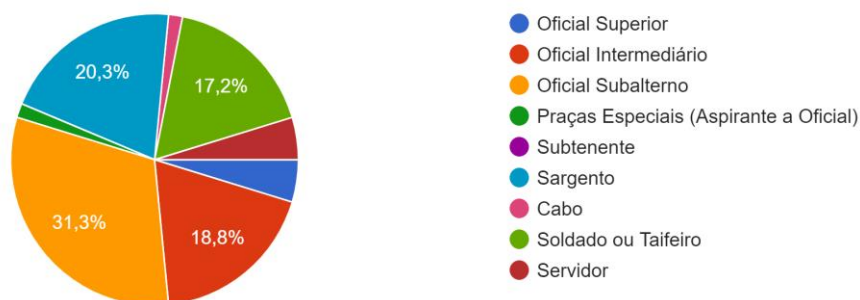
Sexo
64 respostas



Conforme o gráfico 4, quanto ao posto ou graduação dos entrevistados, 31,3% são Oficiais Subalternos; 18,8% são Oficiais intermediários; 20,3% são Sargentos; 17,2% são Soldados; 4,7% são Oficiais Superiores; 4,7% são Servidores; 1,6% era Aspirante e 1,6% era Cabo.

Gráfico 4- Posto ou graduação dos entrevistados da Unidade de Saúde

Qual o seu posto ou graduação
64 respostas



Quando questionado sobre o que o entrevistado considera ser o conceito de Acolhimento em uma Unidade de Saúde, 75% dos pesquisados respondeu que acolhimento é possuir uma equipe acolhedora que possa ouvir o paciente, entendê-lo e atuar de forma a resolver a sua demanda, a de seus familiares ou acompanhantes; 12,5% respondeu que Acolhimento consiste em possuir uma equipe acolhedora responsável pela marcação de

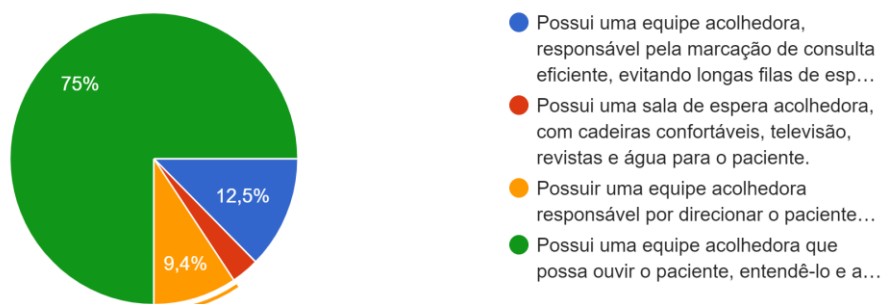
consultas eficiente, evitando longas filas de espera; 9,4% dos entrevistados considerou que Acolhimento consiste em possuir uma equipe acolhedora responsável por direcionar o paciente ao destino procurado no Hospital e 3,1 % considera que Acolhimento consiste em possuir uma sala de espera acolhedora, com cadeiras confortáveis, televisão, revistas e água para o paciente, conforme evidencia o gráfico 5.

Apesar de todas as opções possuírem fatores que constituem o Acolhimento, a opção mais abrangente seria a opção que contém a escuta do paciente e resolução de sua demanda. A maioria dos entrevistados possui esse entendimento, no entanto, uma grande porção (25% dos entrevistados) apresenta uma visão incompleta do assunto, o que pode comprometer o atendimento ao usuário.

GRÁFICO 5- Entendimento dos entrevistados sobre o conceito de Acolhimento

"Acolhimento" em uma Unidade de Saúde é quando o Hospital...

64 respostas



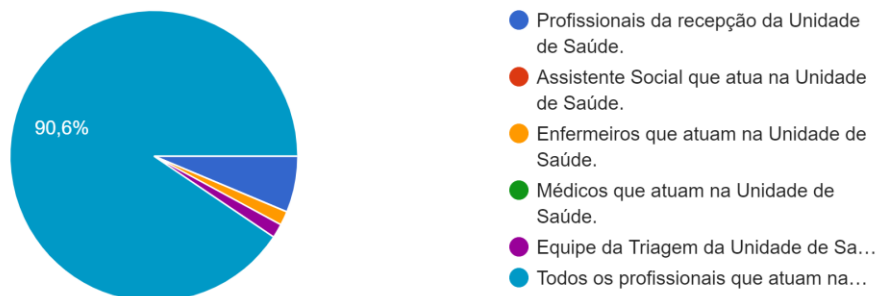
Conforme o gráfico 6, na avaliação de quem os entrevistados consideram responsáveis pelo Acolhimento, 90,6% considera que todos os profissionais que atuam na Unidade de Saúde devem praticar o Acolhimento; 6,3% acha que somente os profissionais da recepção devem ser responsáveis pelo Acolhimento; 1,6% crê que são os enfermeiros que atam na Unidade de Saúde os únicos que devem praticar o Acolhimento e 1,6% acredita que a equipe da triagem deve ser responsável pelo Acolhimento da Unidade de Saúde.

A maioria dos entrevistados entende que a equipe toda da Unidade de Saúde deve estar empenhada em praticar o Acolhimento, recebendo bem o paciente, ouvindo sua demanda e atuando de forma a resolver seus problemas.

Gráfico 6- Entendimento dos entrevistados sobre quem é responsável pelo Acolhimento na Unidade de Saúde.

Quem você considera que são os responsáveis pelo "acolhimento" em uma Unidade de Saúde?

64 respostas



Quando questionados sobre quais os impactos da aplicação do Acolhimento na Organização Militar de Saúde, A maioria dos entrevistados (90,6% dos entrevistados) entende que a correta abordagem ao paciente traz inúmeros benefícios, como melhora da opinião dos pacientes sobre o Hospital, aumento da satisfação dos profissionais, melhora dos resultados obtidos no tratamento dos pacientes e melhora da satisfação dos familiares e dos pacientes. Uma pequena parcela (6,3%) dos pesquisados considera que o Acolhimento somente melhora os resultados obtidos no tratamento dos pacientes e 3,1% considera que o benefício seria somente a melhora da satisfação dos familiares e pacientes, conforme o gráfico 7.

GRÁFICO 7- Opinião dos entrevistados sobre os impactos da aplicação do Acolhimento

Na sua opinião, quais os impactos da aplicação do "acolhimento" na sua Organização Militar de Saúde?

64 respostas

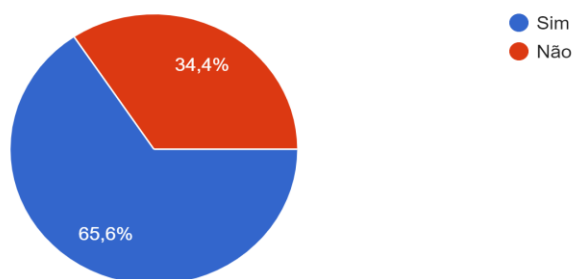


Ao serem questionados se durante a formação profissional, os entrevistados foram capacitados sobre a política do Acolhimento, 65,6% respondeu que sim e 34,4% respondeu que não recebeu capacitação sobre Acolhimento, conforme o gráfico 8.

Esse dado evidencia a necessidade de capacitação e aperfeiçoamento sobre este tema imprescindível para uma Unidade de Saúde.

GRÁFICO 8- Avaliação sobre a capacitação dos entrevistados durante a formação profissional acerca do Acolhimento

Durante a sua formação profissional, você foi orientado e capacitado sobre a política de "acolhimento"?
64 respostas



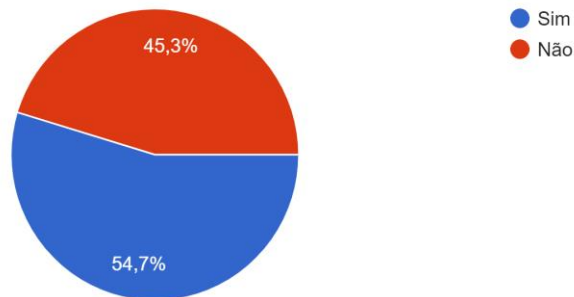
Ao serem questionados sobre a prática do Acolhimento na Unidade de Saúde, 54,7% considera que Acolhimento é praticado na Organização Militar de Saúde e 45,3% avalia que o Acolhimento não é aplicado na sua Unidade, conforme evidenciado no gráfico 9.

Através da análise desse dado, fica evidente a necessidade de políticas voltadas ao Acolhimento com a finalidade de pôr em prática o Acolhimento e colher todos os benefícios que essa atuação permite.

GRÁFICO 9- Opinião dos entrevistados sobre a prática do Acolhimento na Unidade de Saúde

Você considera que, em seu Hospital, o "acolhimento" é praticado?

64 respostas



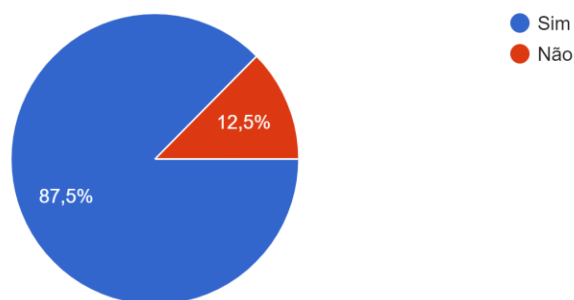
Conforme o gráfico 10, quando perguntados se os entrevistados consideravam necessário receber mais capacitação acerca do tema, 87,5% considera que sim e 12,5% considera não ser essencial receber capacitação sobre o tema.

Tal dado reflete que os profissionais que atuam na Organização Militar de Saúde estão abertos ao tema e reconhecem a necessidade de capacitação e atualização.

GRÁFICO 10- Opinião dos entrevistados sobre a necessidade de receber capacitação sobre o tema Acolhimento.

Você considera necessário receber mais capacitação sobre o tema "acolhimento"?

64 respostas



Diversas são as ferramentas que podem ser aplicadas em uma Unidade de Saúde a fim de que se alcance a excelência no atendimento ao usuário, e, nesse contexto, o acolhimento se destaca. Através dessa prática é possível criar e fortalecer vínculos entre gestores, usuários e trabalhadores e, assim, garantir ao paciente o acesso ao atendimento, a

resolução de suas demandas ou o encaminhamento necessário para elucidar seu problema. A correta implantação do acolhimento em uma Unidade de Saúde assegura, inquestionavelmente, uma melhor relação da equipe de saúde com o paciente e possibilita que a humanização do atendimento em saúde esteja sempre presente.

Todavia, a implantação desse modelo assistencial requer qualificação, padronização e treinamento, visto que, se for realizado de maneira incorreta, pode se descaracterizar e não atingir o seu objetivo principal. Apesar da maioria dos entrevistados entenderem o significado dessa estratégia, uma parcela importante de profissionais que atua na Unidade de Saúde possui uma visão incompleta da real abrangência do acolhimento. Tal fato pode gerar insatisfação do usuário e até mesmo falta de confiança na terapia estipulada, podendo refletir no sucesso do tratamento. É imprescindível prezar pela uniformidade do atendimento ao usuário e, tal medida requer educação permanente da equipe e criação de estratégias que visem identificar os possíveis problemas e fornecer soluções rápidas.

Também foi possível perceber que muitos profissionais não entendem que todos aqueles que atuam na Unidade de Saúde são responsáveis por acolher e direcionar o paciente a solução de sua demanda. Por esse motivo, é importante que os funcionários estejam familiarizados com o fluxo do atendimento ao usuário e ao funcionamento da Unidade de Saúde, e que conheçam a rotina dos diversos setores que compõem esse local. É imprescindível que se inclua na capacitação dos usuários a vivência da Unidade como um todo. Contudo, a maioria dos entrevistados entende os benefícios que a aplicação do acolhimento gera. Essa percepção dos impactos positivos pelos profissionais deve ser incentivada a fim de que exista um estímulo para a prática do acolhimento por todos. O acolhimento deve ser considerado uma atitude inerente ao profissional da Unidade de Saúde.

Várias são as maneiras de aplicar o acolhimento em uma Unidade de Saúde, algumas sugestões podem ser utilizadas, levando-se em consideração as particularidades de uma Unidade de Saúde Militar.

- 1) Garantir o treinamento e aperfeiçoamento contínuos dos profissionais que atuam na Unidade de Saúde, visto que é comum a troca dos profissionais com uma maior frequência devido à transferência de militares ou início do serviço do efetivo variável. Devido a essa alta

rotatividade dos profissionais, é imprescindível que a capacitação ocorra algumas vezes durante o ano.

2) Elaboração de processos e procedimentos operacionais padrão que estejam acessíveis e de fácil compreensão para que todos os profissionais possam consultar e estar ambientados com os fluxos dos diversos setores da Unidade de saúde. Garantir também constante atualização desses manuais.

3) Garantir que todos os profissionais dos diversos setores da Unidade de saúde estejam familiarizados com a sua própria rotina, processos e procedimentos operacionais padrão, a fim de evitar orientações erradas ou dificultar o acesso do usuário ao atendimento.

4) Estimular a resolutividade dos atendimentos, a criação de vínculos entre os profissionais de saúde e os usuários e incentivar a continuidade da atenção, fornecendo amparo ao usuário que necessite de contínua reavaliação.

5) Garantir adequação dos ambientes das Unidades de saúde, de forma a permitir que o paciente tenha facilidade de se locomover e encontrar os locais desejados de forma fácil e segura. Garantir que os ambientes estejam confortáveis.

6) Estimular que a equipe sempre esteja em contato com o paciente e sua família, garantindo informações contínuas sobre sua evolução e quadro clínico.

7) Garantir meios de avaliação da satisfação do Usuário e de recebimento de críticas ou sugestões.

8) Elaboração de encontros com os usuários para fornecimento de informações sobre qualidade de vida, promoção de saúde e prevenção de doenças através de palestras, cartilhas, rodas de conversa.

9) Estimular a convivência entre os profissionais através de roda de conversas ou palestras de modo que a troca de informações e conhecimento da área de atuação seja facilmente transmitida e, assim, o encaminhamento entre as especialidades seja facilitado.

10) Diminuir a burocracia e facilitar ao máximo a documentação necessária para atendimentos e encaminhamentos.

11) Possuir equipe que percorra o caminho que o paciente leva até o atendimento de forma a entender as dificuldades e sugerir adequações.

5. CONCLUSÃO

Com base no presente estudo foi possível definir quais aspectos exigem aperfeiçoamento dos Profissionais de Saúde que atuam nesta Unidade a fim de que o atendimento seja mais acolhedor e humanizado. É imprescindível que a equipe como um todo se envolva no processo do acolhimento e que todos possuam a responsabilidade de trazer propostas que gerem repercussão para mudar o quadro de saúde dos usuários dessa Unidade de Saúde. Para que isso seja viável, faz-se necessário um projeto de implantação, capacitação e aperfeiçoamento sobre este tema que tenha como objetivo maior envolver todos os profissionais de saúde da Unidade para que estes estejam aptos para colocar em prática medidas que tragam um melhor atendimento, um maior vínculo entre os usuários e a equipe, uma maior satisfação da equipe e um ambiente de trabalho mais harmônico e feliz.

REFERÊNCIAS

BRASIL, 2010. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Brasília, 2010. Disponível em:
<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf>
Acesso em: 04 Jul 2021

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS**. 3. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Defesa. Exército Brasileiro. **Serviço de Saúde**. Disponível em
:<<https://www.eb.mil.br/saude1>> Acesso em: 5 Jul 2021

BRASIL. Ministério da Defesa. Exército Brasileiro. **Fundo de Saúde do Exército**. Disponível em:
<<https://www.eb.mil.br/web/interno/fusex#:~:text=O%20Sistema%20de%20Atendimento%20M%C3%A9dico,policl%C3%Adnicas%20e%2028%20postos%20m%C3%A9dicos.>> Acesso em: 5 Jul 2021

CARDOSO, L. S. C. et al. **Acolhimento no trabalho em saúde da família: um estudo qualitativo**. CuidArte Enfermagem, Juiz de Fora, v. 3, n. 2, p. 149-155, 2009.

COUTINHO, L. R. P.; BARBIERI, A. R.; SANTOS, M. L. M. **Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa**. 2015. Disponível em:
<<https://www.scielo.org/article/sdeb/2015.v39n105/514-524/pt/>> Acesso em: 04 Jul 2021

HENNINGTON, E. A. **Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária**. 2005. Disponível em: <<https://www.scielo.org/article/csp/2005.v21n1/256-265/>> Acesso em: 28 Jun 2021.

INOJOSA, R. M. **Acolhimento: a qualificação do encontro entre profissionais de saúde e usuários**. 2005. Disponível em:
<http://bresserpereira.org.br/Documents/MARE/OS/inojosa_saude.pdf> Acesso em: 01 Jul 2021

LOPES, A. S.; VILAR, R. L.; MELO, R. H. V.; FRANÇA, R. C. S. **O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários**. Disponível em:
<<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/sKxQnfbmdm43Yc7JRrkqNtB/?format=pdf>> Acesso em: 30 Jun 2021

PELISOLI, E.; SACCO, A. M.; BARBOSA, E. T.; PEREIRA, C. O.; CECONELLO, A. M. **Acolhimento em saúde: uma revisão sistemática em periódicos brasileiros**. São Paulo, 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/estpsi/a/FxZKK68Zrk3DBg8YPrtrnqR/>> Acesso em: 01 Jul 2021

RODRIGUES, A. M. **Satisfação do usuário sobre o programa de acolhimento oferecido na emergência do hospital Nossa Senhora da Conceição**. Porto Alegre, 2009. Disponível em:

<<https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/3113/2/TCC%20%C3%82ngela.pdf>> Acesso em: 30 Jun 2021.

SANTOS, V. F. **O acolhimento no processo de trabalho das equipes de saúde da família.**

Formiga, 2013. Disponível em: <

<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/4204.pdf>> Acesso em: 3 Jul 2021

SOARES, T. A. **Os benefícios do acolhimento na atenção básica de saúde: uma revisão da literatura.** Araçuaí, 2011. Disponível em: <

<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/3387.pdf>> Acesso em: 3 Jul 2021

**APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ENTREVISTADOS DO HOSPITAL MILITAR DE
RESENDE**

1) Sexo

Masculino Feminino

2) Escolaridade

Primeiro grau incompleto Segundo grau completo
 Primeiro grau completo Terceiro grau incompleto
 Segundo grau incompleto Terceiro grau completo

3) Qual o seu posto ou graduação?

Oficial Superior Sargento
 Oficial Intermediário Cabo
 Oficial Subalterno Soldado ou Taifeiro
 Praças Especiais Servidor
 Subtenente

4) Qual o setor em que você atua?

Recepção Laboratório
 Pronto- socorro Ambulatórios
 Marcação de consultas Setor de imagem
 FUSEx Outros

5) Acolhimento em uma Unidade de Saúde é quando o Hospital...

Possui uma equipe acolhedora responsável pela marcação de consultas eficiente, evitando longas filas de espera.

Possui uma sala de espera acolhedora, com cadeiras confortáveis, televisão, revistas e água para o paciente.

Possui uma equipe acolhedora responsável por direcionar o paciente ao destino procurado no Hospital.

() Possui uma equipe acolhedora que possa ouvir o paciente, entendê-lo e atuar de forma a resolver a sua demanda, a de seus familiares ou acompanhantes.

6) Quem você considera que são os responsáveis pelo Acolhimento em uma Unidade de Saúde?

- () Profissionais da recepção da Unidade de Saúde.
- () Assistente social que atua na Unidade de Saúde.
- () Enfermeiros que atuam na Unidade de Saúde.
- () Médicos que atuam na Unidade de Saúde.
- () Equipe de triagem da Unidade de Saúde.
- () Todos os profissionais que atuam na Unidade de Saúde.

7) Na sua opinião, quais os impactos da aplicação do Acolhimento na sua Organização Militar de Saúde?

- () Melhora da opinião dos pacientes sobre o Hospital.
- () Aumento da satisfação dos profissionais que trabalham no Hospital.
- () Melhora dos resultados obtidos no tratamento dos pacientes
- () Melhora da satisfação dos familiares e pacientes.
- () Todas as opções acima.

7) Durante sua formação profissional você foi orientado e capacitado sobre a política de Acolhimento?

- () Sim () Não

8) Você considera que em seu Hospital o Acolhimento é praticado?

- () Sim () Não

9) Você considera necessário receber mais capacitação no tema Acolhimento?

- () Sim () Não