



ACOLHIMENTO SOCIAL E HUMANIZADO AOS MORADORES DO DISTRITO D'ÁGUA ENCAMINHADOS PARA O TRATAMENTO ODONTOLÓGICO NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (FOUFPA).

EDSON DO SOCORRO ABREU FURTADO FILHO; CAMILA LIMA DE ANDRADE.

RESUMO

O acolhimento humanizado vem se introduzido aos longo dos anos na área da saúde, mostrando resultados positivos a ambos os lados acolhedor (profissional da área da saúde) acolhido (paciente), este trabalho visa como objetivo mostrar os meios e estratégias do acolhimento humanizados prestados aos moradores do Distrito D'água em Belém do Pará, que são encaminhados para tratamento odontológico na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará (FOUFPA); Metodologia aplicada em revisão literária disponíveis nos sites periódicos e relatos de experiências; Resultados mostraram uma procura maior de pacientes por tratamento como também uma maior permanência nos tratamentos iniciados; Concluído que as estratégias dos acolhimento humanizado beneficiam ambos os lados profissional/ paciente.

Palavras-chave: Acolhida; Humanização; Odontologia; Encaminhamento; Sociedade.

1. INTRODUÇÃO

A política de qualificação da Atenção à Saúde no Sistema Único de Saúde – QualiSUS, estabelecida no ano de 2004, tem como intuito majorar o grau de qualidade a assistência a saúde exercida aos cidadãos, garantindo a constante adaptação e ampliação dos princípios de equidade e integridade do sistema, aumentando a satisfação do usuário e fortalecendo a política de saúde elaborada no Brasil, desde a criação do Sistema Único de Saúde em 1988.¹⁻²

O acolhimento é discutido no campo da saúde e abordado no campo das práticas pautadas no princípio da complexidade, no campo da ética e na própria política de saúde, especialmente como norteador da atual Política Nacional de Humanização (PNH), o ato do acolhimento e da reconhecimento que o próximo oferta como legítima e singular necessidade de saúde.³⁻⁴

Acolhimento não tem nada a ver com fragmentação, pelo contrário, está diretamente relacionado à que é reconhecer que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem interagir com a experiência do receptor. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais corresponsável, sendo assim uns dos princípios que regem a PNH.⁴⁻⁵

Desse modo, o acolhimento, trata-se de atender a todos, ouvir suas solicitações e adotar uma postura capaz de dar respostas mais adequadas aos usuários e utilizar os recursos disponíveis para solucionar os problemas, o paciente deve se recebido de forma mais tranquila, solidária e humanizada, reconhecendo o usuário como sujeito ativo e participante do processo de produção de saúde.⁶⁻⁷⁻⁸

Agregado ao acolhimento, a FOUFPA pensa que tratamento odontológico deve ser agregado à humanização, termo esse que vem sendo muito vinculado ao acolhimento, gerando assim o que se conhece por acolhimento humanizado, assumindo uma posição de destaque nas propostas para melhorar o estado de saúde da população.³⁻⁷

A humanização é o oferecimento de um atendimento de qualidade aliado aos avanços tecnológicos do acolhimento, como a melhoria do ambiente de atendimento e das condições de trabalho dos profissionais. Por humanização entende-se também a valorização dos diversos entes envolvidos no processo de produção da saúde.¹⁻⁴⁻⁶

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A atual Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará (FOUFPA), foi fundada em 1914, com a intitulação de “Escola Livre de Odontologia”, até a mesma data, apenas os estados do Rio de Janeiro e Bahia, detinha o curso de ensino da Odontologia, concebidos pelo Decreto-Lei n.º 9.311 do então Imperador Pedro II na data de 25 de outubro de 1884.⁹

No ano de 1920, com a evolução e melhorias, a Escola Livre de Odontologia, passa a ser nomeada de Faculdade Livre de Odontologia do Pará. Logo após um decreto redigido no ano de 1936 no dia 30 de maio, a instituição passou a ser redigida como Faculdade de Odontologia do Pará sendo fiscalizada pelo Governo Federal.⁹

Todas as mudanças e melhorias ao longo dos anos, puderam proporcionar o ensino das práticas odontológicas e o acolhimento aos paraenses, até o ano de 1957, aonde a partir desse ano a faculdade de odontologia passou a pertencer ao campus da Universidade Federal do Pará, se tornando o que hoje é a Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará.⁹

Até os dias atuais, a FOUFPA vem se dispondo e prestando serviços odontológicos à comunidade ao seu redor, com o passar dos anos os métodos foram se aprimorando e junto ao Sistema Único de Saúde, visam prestar um acolhimento e encaminhamento humanizado a comunidade do distrito D'água, composto pelos bairros, Canudos, Condor, Cremação, Guamá, Jurunas e Montese (Terra Firme).

Regida pelas Diretrizes do PNH, a FOUFPA conta com um sistema de acolhimento e encaminhamento aos tratamentos odontológicos realizados pelos alunos de graduação sob a supervisão dos Professores Doutores e Mestres, bem como de técnicos e auxiliares do quadro efetivo.

A porta de entrada para o acolhimento na Faculdade se dá junto a equipe de Assistência social. O paciente é encaminhado da sua Unidade Básica de Saúde e recebido de forma humanizada, sendo ouvido e orientando de como se dará o seu processo de acolhimento e atendimento junto à faculdade. A necessidade de dar atenção ao paciente nesse primeiro contato é de extrema importância, o ato de ouvir e gerar entre o acolhedor e o acolhido uma conexão de respeito mútuo é muito importante.

É papel do acolhendo, mostrar interesse e se mostrar disposto a estar resolvendo a necessidade do acolhido, sendo assim uma forma humana de mostrar a empatia ao próximo.

Após esse primeiro contato com o acolhido na faculdade, o mesmo é orientado como se procederá o atendimento, e é papel do acolhedor ser claro e coeso em suas falas, tendo o mesmo que ter uma flexibilidade em seu vocabulário a fim de que todas as informações passadas ao acolhido sejam recebidas e compreendidas, e de fato que o acolhendo deva estar preparado para as mais diversas situações. Saber se comunicar com as mais diversas classes sociais, interage como mais um ponto ao acolhimento humanizado.

O ato de acolher tem várias ramificações, não se limitar apenas ao contato pessoa-pessoa, mas sim também está no cuidado com algo que vem do acolhido, na área da saúde, esse outro ato pode ser dado através dos arquivamentos dos dados coletados nos atendimentos

prestados ao acolhido nas clínicas.

O setor de prontuários é responsável pelo arquivamento dos prontuários dos pacientes acolhidos e encaminhados aos tratamentos. O prontuário é um documento de extrema importância tanto para o paciente quanto para o Cirurgião dentista. Esse documento contém todas as informações e histórico de saúde do paciente, desse modo, se torna essencial o devido cuidado e organização no seu arquivamento, esse gesto mostra de forma indireta mais umas das formas de acolhimento humanizado, mostrando o respeito com as informações do acolhido.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em suma, o ato do acolhimento humanizado vem sendo levantado nos últimos períodos como um ponto importante na área da saúde. Através dele se é notado uma melhora no acolhimento e relacionamento com o paciente, dessa forma a conexão acolhido e acolhedor vem se tornando mais fácil e o ato de ouvir, orientar e solucionar, estabelecem uma conexão humana entre o paciente e o profissional da área da saúde.

Notou-se que a aplicação do acolhimento humanizado na FOUFPA, gerou um aumento na procura por tratamento na instituição assim como o aumento dos pacientes em consultas de retornos, diminuindo assim os casos de desistências após iniciar o tratamento

4 CONCLUSÃO

A qualificação dos profissionais da área da saúde em relação ao acolhimento humanizado se faz necessário desde das suas bases fundamentais, a implementação dessas ideias desde do início da formação do caráter profissional, rompem e excluem muros que dificultam a comunicação e o atendimento entre profissional e paciente.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 4. ed. 4. reimp. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2010. 72 p. : il. color. (Série B. Textos Básicos de Saúde)

MENDES, Romero Nogueira de Souza. **Humanização & Acolhimento: uma revisão sistemática de literatura sobre a assistência no Sistema Único de Saúde**. 2010.

Monografia. Especialização. m Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde. Recife. 2010.

CHUPEL, Cláudia Priscila. MIOTO, Regina Célia Tamasso. Acolhimento E Serviço Social: Contribuição Para A Discussão Das Ações Profissionais No Campo Da Saúde. **Revista Serviço Social & Saúde**. Vol IX. pag 37-59. Unicamp. São Paulo. 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização PNH**. Ed. Premium. 1ª edição. Brasília, Brasil. 2013.

FALK, Maria Lúcia Rodrigues. et al. Acolhimento Como Dispositivo De Humanização: Percepção Do Usuário E Do Trabalhador Em Saúde. **Rev. APS**. Vol 13. n 1. pag 4-9. Juiz de fora. São Paulo. Brasil. Janeiro/Março. 2010.

MARQUES, Giselda Quintana. LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Demandas De Usuários A Um Serviço De Pronto Atendimento E Seu Acolhimento Ao Sistema De Saúde. **Rev Latino-am Enfermagem**. Vol 15. Online. Janeiro/Fevereiro. 2007.

MOTA, Luciane de Queiroz. eat al. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. **Rev Arq Odontol**. Vol 48. pag 151-158. Belo Horizonte. Minas Gerais. Brasil. Julho/Setembro. 2012.

SILVA. Ligia Maria Vieira. eat al. Avaliação da implantação de programa voltado para melhoria da acessibilidade e humanização do acolhimento aos usuários na rede básica. Salvador, 2005-200. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant**. Vol 10. pag 131-143. Recife. Pernambuco. Brasil. Novembro. 2010.

NOGUEIRA. Antonio José da Silva. eat al. 100 anos de ensino odontológico no Estado Pará: ensinado e praticando a odontologia ética e científica. **L&A editora**. 156 p. Belém. UFPA, 2014.

FIGUEIREDO. Aldrin Moura de. O museu como patrimônio, a república como memória: arte e colecionismo em Belém do Pará (1890-1940). **Rev Antíteses**.vol 7. pag 20-42. Londrina, Brasil. Julho/Dezembro. 2014.