



COMUNICAÇÃO ORAL COORDENADA

Político e Gestão

Organizar serviços focando nas necessidades do usuário: estratégia fortalecedora do trabalho interprofissional

Ana Ecilda Lima Ellery. Universidade Federal do Ceará (UFC). ana.ellery@gmail.com

Ricardo José Soares Pontes. Universidade Federal do Ceará (UFC). rjpontes@fortalnet.com.br

Introdução: Os serviços de saúde estão estruturados de uma maneira que conspira contra o trabalho interprofissional, com elevado grau de fragmentação nos processos de trabalho e funcionamento departamentalizado, com chefias setorializadas, como: de Enfermagem, de Nutrição, de Serviço Social e de especialidades médicas, reforçando a lógica da profissionalização e interesses das profissões

Objetivos: Considerando haver tensões entre profissionais decorrentes de interesses corporativos, em detrimento das necessidades dos usuários, este trabalho objetiva discutir a “Abordagem Centrada no Usuário (ACU)” como estratégia de fortalecimento do trabalho interprofissional na Estratégia Saúde da Família.

Metodologia ou Descrição da Experiência: Trata-se de estudo de caso, de natureza qualitativa, inspirado na Hermenêutica. O cenário de estudo é um Centro de Saúde da Família, em Fortaleza, Estado do Ceará. A recolha das informações foi procedida no período de março a agosto de 2011, com realização de entrevistas abertas, observação das atividades desenvolvidas pelas equipes e realização de oficinas de produção de conhecimento, envolvendo 23 profissionais da ESF, Núcleos de Apoio à Saúde da Família e residentes de Medicina e de Saúde da Família e Comunidade.

Resultados: Para fortalecer o trabalho interprofissional, enfraquecendo lutas corporativas, necessário se faz definir um quadro teórico de referência do trabalho, que não seja específico a nenhuma profissão. Para tanto, propomos a adoção da Abordagem Centrada no Usuário, reduzindo a tendência de organizar os serviços com base nos interesses das corporações. Ao estruturar um serviço, um programa, ou ao definir responsabilidades dos profissionais, o principal é questionar-se sobre quais as necessidades dos usuários e o que seria melhor para a resolutividade do serviço e não permanecer preso, limitado pelas camisas de força dos conselhos profissionais, não raro incoerentes com interesses dos usuários.

Conclusão ou Hipóteses: Consideramos ser a adoção da “Abordagem Centrada no Usuário” uma estratégia para fortalecer o trabalho interprofissional na ESF, por operar uma mudança de paradigmas, uma verdadeira transição tecnológica na saúde, no sentido de ultrapassar as atuais estruturas do processo produtivo centrado nos interesses das corporações, organizando processos de trabalho mais relacionais e focados nos usuários.

Palavras-chave: Gestão da Prática Profissional. Relações Interprofissionais. Processo de Trabalho em Saúde.