

# Programa Jovens Acolhedores

Neil José Sorge Boaretti<sup>1</sup>

Pesquisa do Conselho Nacional dos Secretários de Saúde (CONASS), de 2003, mostra que um dos principais motivos de insatisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) estava relacionado à qualidade do atendimento na recepção e demora nas filas. Pesquisa Mundial de Saúde da Organização Mundial de Saúde, também realizada em 2003, demonstra que, apesar dos entrevistados se declaram muito insatisfeitos com o sistema de saúde (aquí considerado tanto o público, quanto o privado), constatou-se que a satisfação com o atendimento está relacionada à qualidade do tratamento por parte dos profissionais, ao cuidado recebido e à solução do problema.

Pesquisa interna realizada pelo Ibope também aponta índices de insatisfação com a qualidade da recepção dos hospitais da Secretaria de Estado da Saúde. Além disso, a experiência mostra que uma infinidade de mal-entendidos e dificuldades enfrentadas pelos usuários e trabalhadores no ambiente dos serviços de saúde podem ser minimizadas quando se ouve, compreende, acolhe, considera e respeita, tanto os usuários, como aqueles que cuidam: atores essenciais para a Humanização.

A partir destas bases, a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), dentre as várias ações de Humanização desenvolvidas, instituiu, a partir de 2003, o “Programa Jovens Acolhedores”, criado no mesmo ano pela Resolução SS 112 e modificada pela Resolução SS 103, de 2005. Com elas tenciona qualificar a recepção dos usuários que se dirigem aos serviços de saúde, proporcionando-lhes acolhimento humanitário e adequada orientação e encaminhamento, com os seguintes objetivos:

- humanizar o atendimento dos usuários;
- propiciar aos usuários, no seu ingresso nas unidades de saúde, orientação eficiente, encaminhamentos precisos e atenciosos, ensejando adequada adesão aos tratamentos.

Inicialmente, a SES/SP implantou este programa em três hospitais da cidade de São Paulo: em dois deles a recepção dos usuários era feita por universitários e, no outro, por pessoas com experiência em voluntariado. Após seis meses de experiência bem-sucedida nos três hospitais, optou-se pela implantação do programa com a participação de universitários, tendo em vista um modelo já existente (Programa “Escola da Família”), no qual esses estudantes têm direito à bolsa de estudos, mediante convênio com instituições de ensino superior. Essa opção caracteriza outro objetivo do programa: incentivar a integração e a participação de estudantes nos projetos inseridos em sua comunidade, através de ações de interesse social.

O “Programa Jovens Acolhedores” tem como característica não possuir critérios sócio-econômicos de inclusão dos interessados, limitando-se a um sorteio dos inscritos, que é seguido por um treinamento seletivo, independentemente do curso que realiza, embora haja predomínio de inscritos da área da Saúde.

Cada sorteio tem o seguinte ciclo: definem-se, mediante convocatória pública e assinatura de convênio, as instituições de ensino privadas parceiras e quais os cursos participarão do programa, que podem estar ligados a qualquer área do saber. Concomitantemente, as unidades de saúde que deverão participar são definidas, bem como o número de bolsas disponíveis. É, então, aberto um período de inscrições (feitas somente pela internet no site [www.saude.sp.gov.br](http://www.saude.sp.gov.br)), onde cada universitário indica em qual unidade de saúde deseja concorrer. Após o término das inscrições é executado um sorteio eletrônico e as bolsas distribuídas de forma democrática.

O participante contemplado com a bolsa de estudos, após comprovar que está regularmente matriculado no curso indicado, participa de um “Treinamento Seletivo”, cujo objetivo é identificar, entre os contemplados, as competências necessárias ao desempenho das funções de acolhimento, além de promover integração e proporcionar o conhecimento da unidade de saúde.

Durante o período de em que desenvolve as atividades de acolhimento (20 horas semanais), o universitário participa de um curso denominado “Conteúdo Formativo” e das atividades de Supervisão.

O Conteúdo Formativo é desenvolvido com os seguintes temas: Conceito de Saúde e Doença, Aspectos Psíquicos do Adoecer, Aspectos Psico-sociais Presentes nas Relações Humanas, Sociabilidade e Comunicação, Direitos Sociais, Cidadania e Participação na Comunidade, Processo de Trabalho na Instituição de Saúde, Políticas de Saúde: SUS e seus princípios, Humanização da Assistência a Saúde e Ética.

Inclui também o desenvolvimento de competências: conhecimentos, habilidades e atitudes relativas à Recepção Humanizada, enfatizando conhecimentos de Saúde Coletiva, cidadania e compreensão das dimensões humanas do adoecimento da população a quem atende, de modo que possa exercer de fato a escuta de suas necessidades.

As atividades de Supervisão são desenvolvidas por profissionais da própria unidade de saúde, com experiência

<sup>1</sup> Psicólogo, Mestrando em Saúde Coletiva da Santa Casa de São Paulo e Assistente Técnico de Direção da Coordenadoria de Recursos Humanos da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Contato: [nboaretti@yahoo.com.br](mailto:nboaretti@yahoo.com.br)

em processos de humanização e recursos humanos, e visa à atualização das rotinas e o desenvolvimento de competências. O supervisor é alguém que ajuda na identificação e no enfrentamento de problemas e auxilia a preparação do estudante para a “Escuta Aberta”.

Cabe ao jovem acolhedor a promoção do encontro entre usuário e instituição de saúde, por meio de atitude cuidadosa, disponível como “Escuta Aberta” às necessidades do usuário, e pela capacidade de orientar sua inclusão dentro do sistema de saúde onde se dá a “Escuta Qualificada”, exercida pela retaguarda técnica.

O “Programa Jovens Acolhedores” disponibilizou 740 bolsas de estudo em 2006, distribuídas em 47 unidades de saúde da SES/SP: centros de saúde, núcleos de gestão assistencial, centros de referência e departamentos de perícias médicas, hospitais especializados e hospitais gerais, tanto da capital e Grande São Paulo, quanto do interior do Estado.

Em 2004, no primeiro sorteio, foram dadas 470 bolsas para 29 unidades de saúde e, em 2005, 600 bolsas para 39 serviços. Atualmente são conveniadas 50 instituições de ensino superior privadas, além de 50 cursos de várias áreas do saber.

A participação dos universitários nas diversas unidades de saúde da SES/SP tem sido importante tanto para os usuários, quanto para as instituições de saúde. Para os usuários, os “Jovens Acolhedores” se tornaram uma referência em qualidade no atendimento, fornecendo informações precisas, qualificando a relação recepção/usuário com parâmetros de solidariedade e cidadania. Esses usuários têm participado, também, das mais diversas atividades de humanização: eventos educativos e datas comemorativas.

O “Programa Jovens Acolhedores” proporciona aos universitários a vivência e conhecimentos sobre saúde pública, experiência pessoal no desenvolvimento das atividades de atendimento ao público, além da bolsa de estudos, possibilitando a sua integração nos vários projetos desenvolvidos na unidade em que participa.

Em relação às unidades de saúde, esses estudantes, com suas sugestões e observações, bem como por sua característica de universitários de várias áreas do saber, têm contribuído para mudanças estruturais, com propostas de alterações no ambiente de trabalho e nos processos instituídos, revendo fluxos e rotinas.

O “Programa Jovens Acolhedores” é inovador e situa-se num ponto de convergência entre os interesses da administração pública, instituições de ensino privadas e jovens universitários, cujas metas buscam: a maior satisfação do usuário, a abertura de espaço de comunicação entre usuário e instituição e a integração e a participação desses estudantes e de suas instituições de ensino no SUS.

No seu quarto ano, este programa aponta perspectivas de trabalho em duas direções: interna e externa.

Internamente o programa vem provocando a discussão de demandas para aumento do número de vagas e de unidades de saúde participantes. Também está em estudo a ampliação do período de vigência das bolsas, bem como dos outros benefícios que poderiam ser agregados.

O conteúdo formativo deve ser cada vez mais aperfeiçoado para atender às necessidades dos alunos de diferentes áreas, provocando uma reflexão sobre a prática e a organi-

zação dos serviços de saúde. A realização de um curso de capacitação em “Educação Permanente” para os supervisores e coordenadores está em fase de planejamento.

Externamente, o programa deve se “aproximar” ainda mais das instituições de ensino, ampliando as possibilidades de trabalho no desenvolvimento de projetos vinculados à formação em Saúde e, incentivando a participação dos estudantes em projetos inseridos em sua comunidade.