

O ACOLHIMENTO NA ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DA ATENÇÃO BÁSICA À SAÚDE

CÂNDIDO, RAFAELLA LAGE REIS ¹
FARIA, CLEIDE CHAGAS DA CUNHA ²
DANTAS, ISA RIBEIRO DE OLIVEIRA ³

¹ Acadêmica do curso de Enfermagem - Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM.
rafa@grupor4.com.br

² Enfermeira, Mestre em Promoção da Saúde, Especialista em Saúde Pública com Ênfase em Saúde da Família, docente no Centro Universitário de Patos de Minas.

³ Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Mestre em Promoção de Saúde, Especialista em Saúde da Família, docente no Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM.

INTRODUÇÃO: O ato de acolher é uma das primeiras intervenções realizadas pela equipe no momento da chegada do usuário a Unidade Básica de Saúde (UBS). É uma forma de receber, ouvir todas as pessoas que procuram esses serviços e assim, responder a elas de uma forma pertinente e precisa. Esta atividade é dinâmica e conta com a participação de toda equipe, uma vez que as decisões são tomadas coletivamente. Ele é utilizado como ferramenta, estratégia e arranjo tecnológico para alterações no processo de trabalho em saúde, além de assegurar a humanização, resolução e responsabilização do serviço para com os usuários. É importante também no processo organizacional, que resulta em encaminhamentos, que passam por tomada de decisões pautadas pelas prioridades levantadas pela equipe multiprofissional. **OBJETIVOS:** Conhecer o que cada profissional das equipes de duas UBS entende por acolhimento, como esse se dá na realidade de trabalho de cada uma dessas equipes, como é a rotina de acolhimento dos usuários no seu local de trabalho e se existem fatores que dificultam ou facilitam sua realização. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma pesquisa de campo, descritiva, exploratória e de abordagem qualitativa, com duas equipes de Saúde da Família, em duas UBS, no município de Santo Antônio do Amparo – MG. Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética de Pesquisa do Centro Universitário de Patos de Minas (Parecer de aprovação nº 1.875.724). **RESULTADOS:** Através da pesquisa, foi possível perceber que os profissionais das duas UBS de Santo Antônio do Amparo – MG têm conhecimento sobre o que é o acolhimento, que ele envolve a participação de toda equipe, porém, acontece em dias e horários específicos, o que contrapõe a proposta do Ministério da Saúde. Os profissionais levantaram alguns fatores que provocam influências tanto positivas quanto negativas na normatização do processo de trabalho. Dentre os positivos destacaram o bom entendimento com o paciente, o bom humor, o vínculo, a abertura e confiança entre profissional-usuário, a vivência cotidiana e o protocolo de Manchester. Em contrapartida, os fatores negativos citados foram à grande demanda pelos serviços, a conciliação entre os atendimentos agendados com os espontâneos, além da interpretação errada das queixas por parte dos profissionais. **CONCLUSÃO:** Assim, é indispensável que os gestores adotem propostas de educação continuada para os profissionais, com a finalidade de qualificá-los, de otimizar os serviços e de agregar a demanda espontânea com a programada, organizando assim as atividades das equipes. É de extrema importância trabalhar o assunto também com a comunidade, com o propósito de esclarecer inclusive que os atendimentos não devem ser centrados somente na figura do médico.

ÁREA TEMÁTICA: Enfermagem