

## Trabalho apresentado no 15º CBCENF

**Título:** O ACOLHIMENTO COMO TECNOLOGIA LEVE UTILIZADA NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA REDE PÚBLICA DE SAÚDE

**Relatoria:** ISRAEL DE LIMA FLORENTINO  
Jaqueliney Rodrigues Soares

**Autores:** Lidyane de Sousa Calixto  
Gardielle Dayane Bernardino Andrade  
Maria Clhara Sousa Damacena

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Determinantes de vida e trabalho

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

**Introdução:** O acolhimento consiste na busca constante de um reconhecimento cada vez maior das necessidades de saúde dos usuários e das formas possíveis de satisfazê-las, por possibilitar regular o acesso através da oferta de ações e serviços mais adequados. Destarte, esta pesquisa é relevante por proporcionar conhecer como se dá a utilização do acolhimento nos serviços de saúde através das pesquisas de vários autores. **Objetivo:** O estudo tem como objetivo investigar como se dá as práticas do acolhimento no atendimento aos usuários na rede pública de saúde. **Metodologia** Trata-se de um estudo de revisão sistemática, realizado durante os meses de março a maio de 2012. Foi realizado por meio de busca eletrônica de publicações indexadas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), das seguintes bases de dados: LILACS, MEDLINE e SciELO através dos seguintes descritores: acolhimento, atendimento, saúde pública e suas traduções para língua inglesa, sendo publicações do período de 2004 a 2012. Obteve-se, após refinamento, um total de 69 trabalhos na literatura científica, distribuídos nas bases de dados citadas anteriormente. Apenas sete foram selecionados para este estudo, pois se adequaram melhor ao tema proposto. **Resultados:** Através da análise dos artigos selecionados, pôde-se identificar o ponto de vista de diferentes pesquisadores quanto às práticas do acolhimento no atendimento aos usuários. Os autores observaram que o acolhimento do usuário favorece o atendimento da demanda espontânea; Constataram em suas pesquisas, que a proposta de acolhimento é tida muito mais como um pronto-atendimento do que como um fator desencadeante de transformações no processo de trabalho ou da construção de relações entre trabalhadores e usuários. Evidenciaram também, a dificuldade de implementar o acolhimento nos serviços públicos de saúde. Os autores verificaram que a forma de organização do serviço e a competência profissional da equipe foram fatores de grande importância em relação à satisfação dos usuários quanto ao acolhimento. Muitos citaram o acolhimento como garantia de acesso e ampliação da demanda. **Conclusão:** Com base nos artigos analisados, conclui-se que se faz necessário a incorporação de um processo de acolhimento utilizado como estratégia durante todo o desenvolvimento da atenção à saúde do usuário dos serviços públicos. Torna-se necessário o desenvolvimento de mais pesquisas nesse âmbito que evidencie a adoção do acolhimento nas práticas de trabalho dos profissionais.