

## Trabalho apresentado no 16º CBCENF

**Título:** O ACOLHIMENTO E A RECEPÇÃO E SUAS INTERFACES COM A PRODUÇÃO DE SAÚDE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

**Relatoria:** PRISCILA DA SILVA MATIAS

**Autores:** Bianca Lima Pestana  
Wesley Pereira de Jesus Silva

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Cidadania, alienação e controle social

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

Introdução: Acolhimento, recepção, triagem, guichê, dentre outros constructos, são tidos como sinônimos na prática dos profissionais de saúde que recebem o usuário em sua unidade. Porém, o Ministério da Saúde introduziu em 2004 a Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS) e, em 2010, implementou a Política Nacional de Humanização (PNH) lançando sua Cartilha: Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde para que tais termos não sejam mais confundidos, mas, sim, esclarecidos para que a prática dos profissionais de saúde seja aprimorada. Acolhimento é, portanto, uma das diretrizes de maior relevância, independentemente, do profissional e local para acontecer. A atividade de recepção de um serviço de saúde deve ser entendida como um espaço no qual ocorre o reconhecimento das necessidades do usuário por meio da investigação, elaboração e negociação de quais serão atendidas. Com base nesta diretriz foi realizado um treinamento para os profissionais de saúde do Centro Municipal de Saúde (CMS) Dr. Albert Sabin tendo como objetivo geral esclarecer as diferenças conceituais sobre os constructos “acolhimento” e “recepção”. Objetivos específicos: Resgatar o conhecimento dos profissionais de saúde da unidade sobre o que se entende como “acolhimento” e “recepção”; (Des) construir conceitos de “acolhimento” e “recepção”; Refletir a prática da produção de saúde no cotidiano desses profissionais da unidade de saúde. Metodologia: Trata-se de um relato de experiência desenvolvido a partir da observação direta do trabalho dos ACS e de outros profissionais da unidade de saúde CMS Dr. Albert Sabin, localizado no bairro da Rocinha, Rio de Janeiro/RJ. Desenvolve-se treinamento em serviço, utilizando-se a técnica de Brainstorm, questões diagnósticas e uma dinâmica de grupo no sentido de tentar ressignificar o constructo “acolhimento”. Resultados e conclusão: Os resultados obtidos foram animadores, uma vez que o treinamento favoreceu a participação e interação de todos os participantes, além de reflexão crítica sobre o cotidiano da prática na unidade e discutiu-se sobre melhora no atendimento. O acolhimento perpassa todos os espaços em todo tempo. A todo o momento é possível acolher novas possíveis demandas que, eventualmente, “convidam” o usuário a frequentar outros espaços, a entreter outras conversas. Daí, ofertamos aos usuários amplas possibilidades de trânsito pela rede numa criação de espaço coletivo.