Trabalho apresentado no 18º CBCENF

Título: RELATO DE EXPERIÊNCIA DO ACOLHIMENTO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA DO MUNICÍPIO DE RECIFE

Relatoria: SABRINA ROBERTA VITORINO SANTIAGO

Autores: Liniker Scolfild Rodrigues da Silva
Marcella Brianni de Araújo Gomes
Priscila de Andrade Cavalcanti
Rayza Kelly de Santana

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Educação, política e vulnerabilidade social

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: O acolhimento é uma prática inovadora e de inclusão na atenção básica que respeita e integra as diretrizes do SUS em sua prática. Objetiva um atendimento que compreende uma escuta de qualidade das queixas que o paciente apresenta, comprometendo-se a resolver seu problema de saúde visando atender a todas as pessoas que procuram o serviço de saúde, garantindo a acessibilidade universal. Essa escuta torna humanizada as relações entre usuários e trabalhadores de saúde, através de um espaço onde se cria esse vínculo. Reorganiza o processo de trabalho, a fim de que este desloque seu eixo central do médico para uma equipe multiprofissional – equipe de acolhimento –, que se encarrega da escuta do usuário. Objetivos: Relatar o atendimento no acolhimento prestado aos usuários da Unidade de Saúde da Família (USF) da Macaxeira – Recife/PE que chegavam ao acolhimento. Metodologia: Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência vivenciado pelos discentes da disciplina Estágio Supervisionado II do curso de graduação de Enfermagem, realizado na USF da Macaxeira, localizado em Recife/PE, nos meses de março e abril do ano de 2015. A população do estudo foi composta pelos usuários cadastrados da Unidade que chegavam para serem atendidos no acolhimento durante o período do estágio. Resultados: Foram identificados o objetivo do acolhimento, a forma como se dá e o seu fluxo. Os profissionais que atendem são enfermeiros, médicos e/ou dentistas, com três agentes comunitários de saúde (ACS), sendo um de cada equipe - por dia de acolhimento, em uma escala pré-estabelecida, contando ainda com os acadêmicos. A escuta era feita com muita qualidade, ouvindo com atenção as queixas do paciente e dando os encaminhamentos necessários objetivando dar uma resolutividade a curto ou longo prazo. Conclusões: Há ainda muita dificuldade em realizar o acolhimento de maneira satisfatória, muitas vezes por equívocos na comunicação, sendo refletido na inquietação do paciente por esperar muito tempo para ser atendido, pois já havia chegado à unidade desde às 5h da manhã para conseguir uma ficha. O acolhimento é uma atividade de extrema importância na USF, porém, é necessário realizar treinamentos e reuniões com as equipes, para a melhor finalidade da atividade, além de dar sempre as informações corretas ao usuário que chega procurando o acolhimento.