

## Trabalho apresentado no 18º CBCENF

**Título:** A CONCEPÇÃO DO USUÁRIO ACERCA DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

**Relatoria:** ÉLIDA DE FÁTIMA DINIZ SOUZA

**Autores:** Jamayana Lima de Souza  
Gerson da Silva Ribeiro

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Gestão, tecnologias e cuidado

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

A Estratégia Saúde da Família - ESF vem com o objetivo de melhorar o estado de saúde da população e reorganizar o modelo vigente de atenção à saúde, em uma lógica de vigilância à saúde centrada na promoção da qualidade de vida da família a partir do ambiente onde vive. O Acolhimento é uma estratégia fundamental, pois consiste na reorganização do processo de trabalho de maneira a atender a todos que procuram os serviços de saúde. Pretende uma mudança no fluxo de entrada dos usuários, através de uma escuta qualificada por profissionais com o objetivo de identificar risco/vulnerabilidade que considere as dimensões subjetivas, biológicas e sociais do adoecer e, dessa forma, orientar, priorizar e decidir sobre os encaminhamentos necessários para a resolução do problema do usuário. Trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória com abordagem quanti-qualitativa, realizada na cidade de João Pessoa-PB, mas especificamente, na área de abrangência do Distrito Sanitário II, no bairro do Geisel, na E.S.F Geisel III. A amostra se constituiu de vinte (20) usuários do referido serviço. Após a análise dos dados, chegamos as seguintes conclusões: 75% dos entrevistados são do gênero feminino e 25% do gênero masculino, com idade compreendida entre 18 - 39 anos, portadores do 2º grau completo. Quando perguntados, sobre o que é acolhimento a grande maioria define como ser bem atendido. No que se refere á importância do processo de acolhimento implantado na estratégia de saúde do Geisel III, todos afirmam ser de suma importância, no que se refere á justificativa, dizem não precisar chegar mais tão cedo para pegar fichas, acabaram as filas de espera e todos são ouvidos e atendidos de acordo com a necessidade de cada um. Ao serem questionados sobre o relacionamento deles com os profissionais da unidade, 55% afirma ser ótimo e 45% bom. Então o acolhimento pressupõe que o encontro entre trabalhadores da equipe de saúde com os usuários seja marcado pela disponibilidade em receber, escutar e tratar com humanização, considerando suas necessidades e potencialidades estabelecendo, desta maneira, uma relação de interesse, confiança e apoio mútuo.