Trabalho apresentado no 19º CBCENF

Título: ACOLHIMENTO: FERRAMENTA DE ACESSIBILIDADE DOS USUÁRIOS AOS SERVIÇOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Relatoria: ANNY BEATRIZ COSTA ANTONY DE ANDRADE

Autores: Sineide Santos de Souza

Modalidade: Pôster

Área: Trabalho, Legislação e Ética

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: Para reorganizar o trabalho na Atenção Primária à Saúde o acolhimento foi instituído. Valoriza as tecnologias leves, como a das relações, estabelecida entre o trabalhador do serviço e o usuário. Fundamentado em: garantir a universalidade ao atender toda pessoa que buscar o serviço; enfatizar o trabalho desenvolvido pela equipe multidisciplinar; e fortalecer as relações entre a equipe e comunidade. OBJETIVO: Relatar como ocorre o acolhimento do usuário nas Estratégias de Saúde da Família (ESF) em Manaus. METODOLOGIA: Estudo observacional realizado durante a coleta de dados da dissertação “Avaliação dos Atributos da Atenção Primária na Assistência à Saúde da Criança, Manaus, Brasil” entre outubro de 2015 a fevereiro de 2016, em 43 ESF localizadas na zona norte de Manaus. Foi observada a forma como o usuário era acolhido enquanto buscava atendimento na unidade. RESULTADOS: Percebeu-se a dificuldade das equipes em acolher o usuário, principalmente, a demanda espontânea. Ressalta-se que o acolhimento é imprescindível para a acessibilidade, definida como a possibilidade de chegada das pessoas ao serviço de saúde. Não deve ser entendido apenas como o simples ato de receber a população, mas como estratégia de qualidade no serviço de saúde. CONCLUSÃO: A ausência do acolhimento compromete a universalidade do SUS e a acessibilidade aos serviços, gerando iniquidades. Sugere-se sua abordagem nas educações continuadas e esclarecimento para a população, gerando cidadãos conscientes de seus direitos e qualidade no serviço prestado.
REFERÊNCIAS: MATUMOTO, S. O Acolhimento: um estudo sobre seus componentes e sua produção em uma unidade da rede básica de serviços de saúde". 1998. Dissertação (Mestrado em Enfermagem em Saúde Pública) – Escola de Enfermagem Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 1998. MERHY, E. E. A rede básica como uma construção da saúde pública e seus dilemas. In: MERHY, E. E.; ONOCKO, R. Agir em saúde: um desafio para o público. São Paulo: HUCITEC, 1997, p.197-228. SOUZA, E. C. F.; et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise de percepção dos usuários e profissionais de saúde. Cad. Saúde Pública, v.24, sup1, p.S100-S110, 2008. STARFIELD, B. Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: Unesco/Ministério da Saúde, 2002.