

## Trabalho apresentado no 19º CBCENF

**Título:** RETROSPECTIVA DE UMA DÉCADA DA IMPLANTAÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NA ATENÇÃO BÁSICA  
**Relatoria:** WESLEY THIEGO FERREIRA BATISTA  
Adriano Rosa Tolentino Almeida  
**Autores:** Eliane Bueno de Oliveira  
Maria Angelina da Silva Zuque  
Flávia Renata da Silva Zuqu  
**Modalidade:** Pôster  
**Área:** Inovação, Tecnologia e Cuidado  
**Tipo:** Pesquisa  
**Resumo:**

No início de 2003, o Ministério da Saúde (MS) decidiu apostar na humanização da atenção básica por meio do Programa Nacional de Humanização (PNH) do SUS, sendo o acolhimento uma das diretrizes de maior relevância, cujo objetivo é a conciliação entre os cuidados em saúde e as tecnologias, um espaço físico favorável e a satisfação dos profissionais da equipe e do usuário. O acolhimento, destaca-se como um processo em construção no SUS, capaz de ampliar o acesso dos usuários na atenção básica, especialmente quando associado à presença de profissionais capacitados para uma escuta ativa e qualificada às suas demandas, de possibilitar a autonomia, a cidadania e a corresponsabilização na produção do cuidado à saúde. O profissional de enfermagem está mais próximo do cliente, e por isso, deve estar capacitado tecnicamente e procurar desenvolver uma sensibilidade apurada para se deter às necessidades individuais do ser humano que precisa de seus cuidados. Este estudo teve como objetivo descrever o acolhimento na atenção básica após uma década do HumanizaSUS, sendo realizado uma revisão bibliográfica na literatura nacional. O acesso por meio do acolhimento deve ser sentido, vivido e integrado ao cotidiano das unidades de saúde. Portanto, é preciso apreender, consentir e intuir que esse atendimento é inerente a cada profissional de saúde, que se torna integrante do processo de construção da saúde. A percepção de usuários da atenção básica sobre o processo de acolhimento indica que a questão da diminuição de filas e do tempo de espera para atendimento, do acesso ágil à consulta médica e aos exames evidenciam a sua efetividade no decorrer do processo, e apontam a capacidade da equipe da ESF de estabelecer prioridades, proporcionando segurança. O estudo também aponta que existem vários exemplos de iniciativas que podem ser significativas em relação ao acolhimento contribuindo com o aumento da resolução da atenção básica. Apesar da complexidade das dificuldades impostas pelo trabalho cotidiano e pela falta de maior investimento no serviço público, foi observado que o acolhimento é uma ferramenta que representa uma estratégia valiosa de reorganização do serviço, considerando tanto os espaços destinados aos profissionais da equipe, quanto os de interlocução com os usuários, bem como a relação entre profissionais de saúde e usuários baseada em respeito, compreensão, escuta ativa, resolutividade e corresponsabilização.