

Trabalho apresentado no 19º CBCENF

Título: ESTRATÉGIAS PARA O ACOLHIMENTO EFICAZ NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: REVISÃO INTEGRATIVA

Relatoria: AMANDA DELMONDES DE BRITO FONTENELE FERNANDES

Ruth Cardoso Rocha

Autores: Nadja Milena Cardoso Rocha

Janaine Cardoso Rocha

Dairton da Silva Vieira

Modalidade: Pôster

Área: Inovação, Tecnologia e Cuidado

Tipo: Pesquisa

Resumo:

INTRODUÇÃO: O Acolhimento deve estar presente nas relações de cuidado, portanto, necessita ocorrer em todo e qualquer contato com o usuário do serviço de atenção primária e estar interiorizada pelos profissionais da saúde. É uma ferramenta responsável pela reorganização do processo de trabalho centrada em princípios éticos e de cidadania. **OBJETIVOS:** Identificar estratégias utilizadas para melhoria das práticas de acolhimento por parte dos profissionais de saúde na atenção primária à saúde. **MÉTODO:** Revisão integrativa dos últimos doze anos, realizada nos meses de abril a agosto de 2016 através de artigos publicados nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), com os descritores: acolhimento, atenção primária à saúde e humanização da assistência. Foram identificados 32 artigos, sendo os critérios de inclusão: artigos disponíveis na íntegra e em língua portuguesa. Como critérios de exclusão, artigos repetidos e com inadequação à temática. Após criteriosa leitura, foram selecionados 10 artigos para análise. **RESULTADOS:** Os estudos evidenciaram que as principais estratégias utilizadas pelos trabalhadores de saúde no acolhimento aos usuários foram: assumir uma postura capaz de ouvir com interesse (escuta qualificada) e responder adequadamente às necessidades referidas pelos usuários; pensar em práticas que aproximem os serviços dos usuários como, por exemplo, intensificar as visitas domiciliares; criar grupos para abertura de espaços de discussão e atividades de educação permanente para sensibilizar os profissionais; qualificar os recursos humanos para um acolhimento eficaz; fazer agendamento por área de abrangência para organizar o serviço; distribuir informativos esclarecendo o fluxo de atendimento da unidade e/ou redes de saúde disponíveis; reduzir o tempo de espera dos usuários; fixar cronograma com a agenda dos profissionais da equipe; disponibilizar materiais, equipamentos e insumos e um espaço físico apropriado. **CONCLUSÃO:** Os estudos revelaram que essas estratégias ao serem implantadas de forma adequada nos serviços, poderão fazer a diferença no acolhimento ao usuário. Conclui-se que cada vez mais são necessárias estratégias criativas, efetivas e humanizadas para um acolhimento integral do usuário na atenção primária à saúde.