



OS DESAFIOS E AS POSSIBILIDADES VISLUMBRADAS NO ACOLHIMENTO EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

SILVA, Ângela Maria Pereira da¹;
TORRE, Augusto Luiz Volkart²
ROSA, Evelyn Maiara da Silva³;
SEIMETZ, Gisele Ribeiro⁴

RESUMO

Introdução O acolhimento é uma prática presente em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas⁵. Diferentes núcleos profissionais potencializam o atendimento mais abrangente, tendo como objetivo a humanização das relações, com intuito de estabelecer vínculo e responsabilização das equipes com os usuários, já que aumenta a capacidade de escuta às demandas apresentadas⁶.

Objetivo Apresentarmos as percepções das três autoras no que refere-se o acolhimento humanizado realizado em duas Unidades Básicas de Saúde (UBS's) da região metropolitana de Porto Alegre/RS, visto que após o advento do SUS faz-se necessário diferentes arranjos organizativos na saúde coletiva. Há que se ressaltar que o processo de construção do Sistema Único de Saúde (SUS), Lei nº 8080 de 1990 (BRASIL, 1990⁶), tem exigido a implementação contínua de diferentes modos de organização dos serviços, e produção de novas tecnologias em saúde coletiva. **Método** Realizamos a observação participante e as anotações em caderno de campo no que se refere o acolhimento como uma das demandas espontâneas que chegam às UBS's, referência para territórios com um contingente populacional entre 39.000 até 49.000 hab./cada. **Resultados e discussão** Destaca-se dentre esses dispositivos o acolhimento como uma das estratégias na inter-relação com o usuário na intervenção profissional, visando

¹ Assistente social. Orientadora do Resumo. Tutora do Serviço Social do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva da Universidade Luterana do Brasil (ULBRA).

² Cirurgião-Dentista, Especialista em Saúde Coletiva. Gestor técnico Clínica de Saúde da Família. Preceptor da Campo da Residência Multiprofissional em Saúde Comunitária. tociao@gmail.com

³ Assistente Social e Residente vinculada ao Programa de Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva da Universidade Luterana do Brasil. evelynmaiara97@gmail.com

⁴ Assistente Social. Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde Comunitária da ULBRA. grseimetz@hotmail.com

⁵ LEITE, Letícia. et al. Acolhimento Multiprofissional Em Estratégia de Saúde da Família: Espaço de Atuação Para o Profissional Psicólogo. Revista de Psicologia da IMED, Porto Alegre, 13 de outubro de 2010.

⁶ BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. 18.ed. Brasília, DF: Senado, 1988. Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 set. 1990a. Seção 1.

⁷ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. 5. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.



à humanização, o vínculo, à integralidade do cuidado de saúde de indivíduos, famílias e comunidades⁷. A observação e anotações nos possibilitaram afirmarmos que há a uma demanda superior a capacidade de atendimento dessas Unidades de Saúde. Então, como forma de descaracterizar um atendimento que prioriza a ordem de chegada do usuário na atenção básica de saúde, o acolhimento representa uma das formas de organizar a demanda e dar uma resposta positiva aqueles/as que procuram os serviços. **Considerações** Não trata-se de uma tarefa simples uma vez que, nem todos conseguem ser atendidos pelos serviços de imediato. Diante disso, cabe a gestão dos processos de trabalho no âmbito da atenção básica de saúde por meio de ações programáticas potencializarem o acolhimento humanizado e a atuação interdisciplinar no cotidiano desses serviços para esse fim.

PALAVRAS-CHAVES: Acolhimento; Atuação interdisciplinar; Integralidade.