

ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA: COM A PALAVRA OS USUÁRIOS

VANESSA DOS SANTOS MOREIRA; Andresa Teixeira Santos; Carolina Teixeira Santos; Luana Araújo dos Reis; Sheylla Nayara Sales Vieira. FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS – FTC (nessaplus@hotmail.com)

O acolhimento nos serviços de saúde tem sido visto como um processo, especificamente de relações humanas, sendo este realizado por todos os profissionais de saúde e em todos os setores do atendimento. Não se restringe ao ato de receber, mas se constitui em uma seqüência de atos e modos que compõem o processo de trabalho em saúde. Nessa perspectiva, o presente estudo, busca descrever a partir da óptica dos usuários do sistema de saúde, as implicações concernentes ao acolhimento em uma unidade de saúde e apresenta como objetivos específicos relatar a prática de acolhimento vivenciado pelos usuários e identificar as facilidades e dificuldades mencionadas pelos usuários em relação ao atendimento. A investigação foi realizada na Unidade Básica de Saúde Júlia Magalhães, em Jequié-Bahia, e teve como informantes 06 usuários. Para a coleta de dados utilizou-se um questionário contendo perguntas objetivas e subjetivas. Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa. A técnica utilizada foi a análise de conteúdo de Bardin (1977). Diante dos dados obtidos emergiram 03 categorias e 11 subcategorias, a saber: facilidades no acolhimento vivenciado pelos usuários na unidade de saúde, com suas respectivas subcategorias, prestação de serviços, integração equipe/usuário, tempo de atendimento, acesso geográfico. Dificuldade no acolhimento vivenciado pelos usuários na unidade de saúde, tendo como subcategoria, cultura do “não” informações insuficientes, recepção, sala de espera, integração profissional (médico-enfermeiro) /usuário, marcação de exames e por fim Atendimento na óptica pelos usuários na unidade de saúde e as subcategorias, facilidades, dificuldades. A partir destes resultados evidenciamos que a forma de produzir as ações de saúde, gera na maioria dos trabalhadores, uma apatia burocrática, se restringido somente a cumprir atividades previstas dentro de funções do seu cargo, num plano com metas pré-estabelecidas, ou seja, permitindo-se ficar no circunscrito, apontando que as pessoas que ali trabalham, muitas vezes agem com indiferença e se prendem na mesmice cotidiana. Entretanto, constatamos que é preciso empenhar-se na construção de estratégias que promovam as mudanças no cotidiano dos serviços. Faz-se necessário, a adoção de novas práticas com o desenvolvimento de habilidades, capacidades e competências gerenciais técnicas e de relacionamento, exigindo ampla mobilização dos profissionais de saúde, dos gestores e da sociedade civil para

viabilizar o acesso com equidade, solidariedade através do acolhimento e atendimento aos cidadãos.

Palavras chave: Acolhimento nas unidades de saúde. Usuário do SUS. Profissionais de Saúde