

A PRÁTICA DO ACOLHIMENTO COMO PERSPECTIVA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

MARIA RAIMUNDA SINIMBÚ; Maria Carmelita Cabral; Sara Régia Upton.
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ –
SESPA (SERVIÇO ESPECIALIZADO) mrcs3sinimbu@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A prática do acolhimento tem-se tornado um tema discutido nos mais diferentes espaços do setor saúde. Os próprios serviços de saúde ressaltam seu caráter impulsionador de mudanças na organização do atendimento. As instituições formadoras analisam as perspectivas de repercussão nos novos perfis profissionais. O acolhimento vem se constituindo numa das ferramentas utilizadas para iniciar mudanças no processo de trabalho em saúde com vistas a garantir o acesso a serviços de saúde humanizados, resolutivos, de qualidade com responsabilização coletiva dos servidores com as necessidades de saúde dos usuários.

OBJETIVO

Avaliar a prática do acolhimento como estratégia de qualificação do atendimento, buscando ampliar o acesso dos usuários aos serviços de saúde, funcionar como dispositivo para a reorganização do processo de trabalho e garantir o atendimento humanizado.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo prospectivo, onde foi utilizado um questionário segundo o modelo SERVQUAL constando de 18 itens, com o intuito de captar as expectativas (E) e percepções (P) dos usuários, quanto ao atendimento prestado pelos servidores, com a utilização da prática do acolhimento. A pesquisa foi realizada no período de fevereiro a maio de 2009, participaram do estudo 100 (cem) usuários, abrangendo os horários da manhã e tarde.

RESULTADOS

Os dados coletados através do questionário de pesquisa indicam uma avaliação positiva em relação tanto a percepção quanto as expectativas dos usuários, diante do atendimento prestado pelos servidores a partir da utilização da prática do acolhimento, reforçando a eficácia desta ferramenta como meio para garantia do atendimento com qualidade.

CONCLUSÕES

A prática do acolhimento representa hoje um movimento no âmbito dos serviços de saúde, sendo aderida de forma satisfatória, principalmente pelos profissionais enfermeiros e assistentes sociais. A adesão por parte de outras categorias tem sido de forma progressiva. Apesar dos mecanismos utilizados a recomposição do processo de trabalho ainda não ocorreu, portanto há necessidade de absorção por parte da equipe multiprofissional quanto a importância desta ferramenta como mecanismo de transformação, objetivando aflorar um novo olhar direcionado a um atendimento holístico com uma busca constante da excelência na qualidade do serviço oferecido ao usuário.