Título: PROPOSTA DE INTERVENÇÃO: ACOLHIMENTO COMO DIRETRIZ DA POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

Autoras: CORDÉLIA MARIA DE ARAÚJO; Sandra Regina Costa de Araújo

Instituição: Centro Regional de Saúde do Seridó – CRIS. Caicó / RN

Tipo de Serviço: Atenção Especializada Ambulatorial

E-mail: cordeliamaria4ursap@rn.gov.br

**Introdução:**

A humanização em saúde entendida como política configura-se como uma ferramenta imprescindível para efetivação dos princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e de gestão, reconhecendo os gestores, trabalhadores e usuários como sujeitos ativos e protagonistas das ações em saúde.

Nessa dimensão, este Projeto se propõe a implantar o "acolhimento" como estratégia de interferência nos processos de trabalho do CRIS – Caicó/RN, com vistas a mudanças no fazer em saúde, com atendimento resolutivo, responsabilização e valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde.

O CRIS é uma Unidade de Atenção Especializada, sendo referência para 13 (treze) municípios da 4ª Região de Saúde do RN. O fluxo de usuários ocorre mediante agendamento, obedecendo a mecanismos de referência e contra-referência.

**Objetivo Geral:** Promover, de forma articulada, intervenção institucional voltada ao "acolhimento" visando uma melhoria do acesso com adequação da capacidade resolutiva.

**Objetivos Específicos:**

- Favorecer a humanização das relações entre profissionais de saúde e usuários, visando o fortalecimento do vínculo e a atenção acolhedora e resolutiva;
- Articular a rede de serviços de saúde e a responsabilização entre o Serviço e usuários;

**Metodologia:**

- Reunião com trabalhadores e equipe gestora para discussão da proposta de intervenção;
- Oficina sobre "Acolhimento";
- Oficinas (02) para discussão da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.
- Reunião com os gestores de saúde dos municípios adscritos para discutir a articulação da Rede de Serviços (referência e contra-referência);
- Aplicação de questionário, para averiguação da aceitabilidade do Serviço junto aos trabalhadores e usuários;
- Consolidação e análise dos dados e informações da Pesquisa;
- Encontro para apresentar e discutir o consolidado do estudo, junto à gestão e à atenção.

**Resultados:**

- Acessibilidade com equidade;
- Atendimento acolhedor e resolutivo;
- Utilização da capacidade operacional;
- Satisfação dos trabalhadores e usuários do Serviço

**Conclusão:**

A adoção, no Serviço, do “acolhimento” como diretriz ética, estética e política constitui um eixo norteador para a adequação do processo de trabalho e humanização do Sistema.