



IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA DA ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE.

MACHADO, Ronaldo Santos¹; HERNANDEZ, Daniela Paim¹, NASCIMENTO, Sabrina da Silva², ROSA, Natana Pereira da³, LORENZON, Tamara Fernanda Nagel⁴, VIANNA, Armelita⁴, THUM, Cristina⁵, HANSEN, Dinara⁶

Resumo: O acesso à saúde pública é direito de todos, porém é possível observar que existem certos problemas a respeito da saúde pública destacando-se a questão do acolhimento na atenção primária. Em razão disto percebeu-se a necessidade da realização deste trabalho, cujo objetivo foi destacar a importância do acolhimento como critério fundamental na garantia de melhor atendimento na atenção básica de saúde. Para o desenvolvimento deste, foi feita uma revisão da literatura onde foram observados dados de publicações nas bases do Scielo, utilizando os descritores em ciência da saúde, atenção básica de saúde, acolhimento, atendimento e acolhimento, importância do acolhimento. O acolhimento na atenção básica de saúde deve ser visto como um potente dispositivo para atender a exigência de acesso, pois o mesmo possibilita o vínculo entre população, trabalhador e usuário, possibilitando o questionamento do processo de trabalho. Recentemente observa-se que os serviços de emergência, cada vez mais, vêm sendo vistos pela população como acesso inicial a saúde, pois os mesmos recebem diferentes tipos de pacientes, desde o mais simples ao mais grave, sendo que em muitas ocasiões estes problemas poderiam ser resolvidos na atenção primária e na maioria das ocasiões o paciente que realmente precisa do atendimento acaba por ter que esperar por um longo período de tempo para receber o atendimento. Percebe-se que o problema se inicia nos serviços básicos de saúde e isso se deve à desqualificação profissional e falta de resolutividade prestada ao usuário e que falta informações para o usuário que, em grande parte dos casos, não tem nem a chance de dizer o que lhe está acontecendo e já recebe um” não tem mais atendimentos para hoje”. Estes fatos levam a um atendimento visto como de qualidade insatisfatória. Assim conclui-se que o acolhimento realizado de forma correta possibilita uma melhor relação entre usuário e o sistema, de forma que possibilita uma melhor organização e serviço de qualidade, que traz benefícios, tanto para usuário quanto para os trabalhadores. A partir disso é possível reduzir a sobrecarga aos serviços de emergência.

Palavras-Chave: Acolhimento. Atenção Básica. Emergência. Saúde.

¹ Acadêmico do Curso de Biomedicina da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Email: ronaldoaxx@hotmail.com; daniph08@hotmail.com.

² Acadêmica do Curso de Farmácia da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Email: sasanascimento8@hotmail.com.

³ Acadêmica do Curso de Enfermagem da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Email: nathannap@hotmail.com.

⁴ Enfermeira preceptora do projeto PET-SAÚDE da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Email: tlorpos@hotmail.com; armelitav@yahoo.com.br.

⁵ Tutora, orientadora do projeto PET-SAÚDE da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Email: crthummf@ig.com.br.

⁶ Coordenadora do projeto PET-SAÚDE Redes de Atenção da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Email: dinarahansen@hotmail.com.