

**ACESSO A SERVIÇOS DE SAÚDE: ACOLHIMENTO- UM RETRATO. RELATO DE EXPERIÊNCIA DA ANÁLISE DAS ATIVIDADES DE ACOLHIMENTO REALIZADAS NA UBS 01 SOBRADINHO/DF, POR ESTUDANTES DE MEDICINA DA ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE- ESCS, 2018.**

Congresso Online Brasileiro de Medicina, 1ª edição, de 22/03/2021 a 24/03/2021  
ISBN dos Anais: 978-65-86861-87-7

**MATEOS; Danila Alvarez <sup>1</sup>, FERNANDES; Yasmim Vinhal <sup>2</sup>, ANDRADE; Laura Uchôa <sup>3</sup>, LOPES; Gabriela Ramos <sup>4</sup>, ALMEIDA; Gilvan Jorge de <sup>5</sup>**

**RESUMO**

Introdução: a reorganização da atenção primária prioriza a Estratégia de Saúde da Família (ESF) como ordenadora da rede de atenção à saúde. Neste contexto, estudantes do 3º ano de medicina da ESCS analisaram o acolhimento da UBS01 de Sobradinho, visando identificar dificuldades ou potencialidades do processo. A escolha do tema decorreu das observações dos estudantes que verificaram rotinas e condutas de acolhimento diferentes entre as equipes, bem como por se tratar de tema de facilitação, ampliação e manutenção do acesso. Objetivo: Conhecer o acolhimento realizado na UBS 01, identificando possíveis dificuldades e o papel do acolhimento no acesso aos serviços de saúde. Metodologia: A pesquisa inseriu-se na Saúde Coletiva, classificando-se como relato de experiência e tendo como metodologia a pesquisa-ação. Foram observadas as atividades de acolhimento de sete equipes de ESF, e outros pontos de contato do cidadão com o serviço, em cinco ciclos de pesquisa-ação. Desenhados 12 Fluxogramas e uma tabela organizativa. Referência utilizada foi o Caderno de Atenção Básica - CAB 28. Resultados: o acolhimento contempla a escuta qualificada, ferramenta fundamental para a classificação de risco e percepção de vulnerabilidades (muitas vezes implícitas - demanda oculta). Neste processo, a ESF deve refletir sobre o conjunto de ofertas que possui para melhor atender as necessidades de saúde da população, incluindo o conceito de acesso avançado “fazer o trabalho de hoje, hoje”. Para isso, convém optar por um modelo de acolhimento e por uma gestão da agenda que possibilite a criação de um vínculo sólido e garanta o pleno atendimento das demandas. É primordial que o acolhimento seja uma atitude, uma prática organizacional que envolva todos os profissionais da unidade e não apenas uma prática em que haja horário, local ou pessoa pré-determinada para realizá-lo. Desta forma, ao comparar o processo de acolhimento das ESF com aqueles preconizados pelo CAB-28, foi possível evidenciar certa dificuldade dos usuários em obter o acesso avançado, bem como ambiência inadequada para obtenção de demandas ocultas. Tais evidências apoiam-se na observação de modelo fixo de gestão da agenda, nas condutas não padronizadas de cada equipe, na existência de barreiras de acesso - marcação de consultas. Neste processo, verificou-se que a avaliação de risco e vulnerabilidades utiliza predominantemente a experiência do profissional acolhedor, prescindindo de protocolo que garanta a equidade do acolhimento. Ainda foi observado alto absenteísmo

<sup>1</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, danila.mateos@hotmail.com

<sup>2</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, yasmimfernandesvinhal@hotmail.com

<sup>3</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, laura.ua.11@gmail.com

<sup>4</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, gabrielaramoslopes@gmail.com

<sup>5</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, gilvanescs@gmail.com

de profissionais, que imprime sobrecarga de trabalho e reflexos no processo ora em análise. Ainda a falta de ofertas de Práticas Educativas, Rodas de conversa, oficinas, práticas integrativas, também impactam no acolhimento porque diminuem as possibilidades de oferta do cuidado integral. Conclusão: os resultados revelaram a necessidade de imprimir mudanças na UBS que garantam os objetivos do acolhimento preconizados pelo CAB-28. Destaca-se ainda durante a realização deste estudo foi possível observar alterações na gestão da escala, assim como mudanças em condutas individuais que estiveram consonantes com um esforço da equipe para trazer melhorias aos serviços e a qualidade de vida dos usuários. Assim, espera-se que os resultados deste trabalho possam continuar a servir como suporte para as necessárias mudanças.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acolhimento, Escuta qualificada, Acesso avançado

<sup>1</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, danila.mateos@hotmail.com  
<sup>2</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, yasmimfernandesvinhal@hotmail.com  
<sup>3</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, laura.ua.11@gmail.com  
<sup>4</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, gabrielaramoslopes@gmail.com  
<sup>5</sup> Escola Superior de Ciências da Saúde, gilavaneses@gmail.com