

ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA NO AMAZONAS: ASPECTOS GERAIS E AVALIAÇÃO

OBJETIVO: Avaliar os principais aspectos relacionados ao acolhimento na atenção primária à saúde (APS) no Amazonas, na percepção de profissionais e usuários.

MÉTODOS: Estudo quantitativo, com dados de 671 equipes de APS do Amazonas que aderiram ao terceiro ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade (PMAQ), coletados em 2017. Os dados foram analisados pelo percentual de cada variável e agrupados. Formaram-se as seguintes categorias: "Insatisfatório" (0% - 50%), "Regular" (51% - 80) e "Satisfatório" (81% - 100%).

RESULTADOS: Apresentam-se as variáveis conforme a classificação identificada: a) "*satisfatória*"- 'acolhimento implantado' (93,7%), 'avalia risco e vulnerabilidade no acolhimento' (89,3%), e 'usuário tem consulta marcada quando não é atendido no mesmo dia' (88,7%); "*regular*"- 'profissionais capacitados para avaliação e classificação de risco e vulnerabilidade' (51,3%), 'gestão considera critérios de risco e vulnerabilidade para definir território' (65,3%), e 'escuta do usuário sem hora marcada' (65,1%); "*insatisfatória*": 'protocolos para acolhimento à demanda espontânea' (46,2%), 'avaliação/estudo da demanda espontânea' (46,2%), e 'usuário informado sobre ouvidoria/central de reclamações do município' (16,4%).

CONCLUSÃO: O acolhimento implantado não se reflete em atividade que de fato o promovam. Há necessidade de uma organização mínima das equipes para esse primeiro contato com a população, de maneira resolutiva e eficaz, uma vez que o acolhimento não é percebido pelo usuário da mesma forma revelada pelos profissionais.

APLICAÇÃO E IMPLICAÇÃO PARA A ENFERMAGEM

Por exercer um papel importante na equipe de APS o enfermeiro pode utilizar-se do acolhimento como direcionador de seu trabalho. Desse modo, a efetividade do cuidado, guiado a partir do acolhimento, é capaz de corrigir possíveis falhas e otimizar o serviço prestado ao usuário do Sistema Único de Saúde.

Descritores: Acolhimento, Estratégia Saúde da Família, Atenção Primária à Saúde.