

**TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Trabalho 2491 - 1/2

**O ACOLHIMENTO SEGUNDO OS USUÁRIOS DE UMA UNIDADE DE
SAÚDE DA FAMÍLIA****MACEDO, C. A.¹
TEIXEIRA, E. R.²**

Este estudo é parte de uma pesquisa de PIBIC que vem sendo desenvolvida nas Unidades Básicas de Saúde do Município de Itaboraí do estado de Rio de Janeiro cuja temática é identificação de dispositivos para implantação de tecnologia leves – acolhimento – nas Unidades básicas vinculadas ao COMPERJ. Tem como tema o acolhimento que é compreendido como as formas de atendimento, a resolutividade dos problemas de saúde e como condições de acesso aos serviços. Os objetivos foram: identificar o conhecimento que os usuários apresentam sobre o acolhimento e avaliar a influência do acolhimento no estado de saúde do usuário. Trata-se de uma pesquisa onde o método é qualitativo descritivo. Foram realizadas 12 entrevistas semi-estruturadas com usuários cadastrados da Unidade de Saúde da Família Vila Brasil do município de Itaboraí, os dados geraram três categorias: entendimento do acolhimento pelo usuário; as condições de serviço de saúde para a viabilização do acolhimento; a influência do acolhimento no estado de saúde dos indivíduos. Diante das discussões realizadas nesta pesquisa retiramos as definições mais variadas sobre o acolhimento, compreendido como: atendimento, acesso, resolutividade, ajuda, escuta qualificada, organização. Conceitos estes diretamente relacionados aos processos de trabalho e organização dos serviços prestados, que emergiram das falas dos sujeitos da pesquisa. Os resultados mostraram que a estratégia do acolhimento além da melhoria do acesso condiciona mudança na atenção ao indivíduo que não mais focado na doença e sim no sujeito como um todo e a participação de todos os profissionais nessa responsabilidade de acolher. Esta pesquisa demonstrou a importância para mostrar a necessidade de melhoria na relação usuário e equipe numa ESF. O usuário deve ser participativo na produção de saúde e o profissional e gestores aplicar dispositivos para que ocorra essa prática. Então acolher o cliente é estabelecer vínculo, confiança, troca. É alcançar a

1 - Bolsista de iniciação científica PIBIC, acadêmica de Enfermagem da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense.

2 – Enfermeiro. Professor Titular do Departamento de Enfermagem Médico Cirúrgico da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense. Doutor em Enfermagem. Pós-Doutor em Psicologia Clínica.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza



Trabalho 2491 - 2/2

resolutividade de suas demandas de saúde dentro das possibilidades de cada nível de atenção, sendo essas questões compreendidas pelo usuário no seu território.

Palavras Chave: família, acolhimento, enfermagem, saúde.

Referencias:

BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde**. 2ª ed, Brasília – DF, 2006.

FRACOLLI, L.A; ZOBOLI, E.L.C.P. Descrição e análise do acolhimento: uma contribuição para o programa de saúde da família. **Rev. Esc. Enfermagem USP**, 38(2):143-51, 2004.

1 - Bolsista de iniciação científica PIBIC, acadêmica de Enfermagem da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense.

2 – Enfermeiro. Professor Titular do Departamento de Enfermagem Médico Cirúrgico da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense. Doutor em Enfermagem. Pós-Doutor em Psicologia Clínica.