



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

IMPLANTAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE DE SANTA ROSA/RS. ¹

**Alice Noeli Klein Hofferber², Flávia Michelle Pereira Albuquerque³,
Taciana Raquel Gewher⁴, Vanessa Boeira Flores⁵**

¹ Relato de experiência da Equipe de Gestão do Cuidado da FUMSSAR.

² Diretora da Atenção Primária a Saúde da FUMSSAR.

³ Psicóloga da FUMSSAR

⁴ Enfermeira da FUMSSAR

⁵ Farmacêutica da FUMSSAR

Introdução

O município de Santa Rosa é geograficamente situado na região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, distante 504 quilômetros da capital do Estado, possui uma área territorial de 489,79 Km². Segundo IBGE em 2012 possuía 72.504 habitantes. A Fundação Municipal de Saúde de Santa Rosa (FUMSSAR) foi instituída em 27 de dezembro de 1995 pela lei municipal 2.912, é uma autarquia municipal, responsável por todas as ações de saúde no município. Os cuidados de saúde no município seguem os princípios norteadores do SUS, com ênfase na promoção, prevenção, reabilitação da saúde e no acesso universal e gratuito. No ano de 2015 a FUMSSAR instituiu o modelo de atendimento de acolhimento que mudou o modo de acesso aos serviços da rede municipal de saúde.

Objetivo:

Descrever a atividade de Acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde do município de Santa Rosa/RS.

Metodologia:

Relato de experiência do modelo de atendimento utilizando o acolhimento como modo de acesso a rede municipal da saúde.

Resultados:

O município tem dezessete UBS, três postos avançados e uma equipe de saúde Prisional. Cada equipe é responsável pela coordenação do cuidado da população adstrita nos territórios, sendo composta por médico, enfermeiro, técnicos de enfermagem e Agentes Comunitários de Saúde (ACS), além de equipes do NASF. A rede tem ainda CAPS II, CAPS AD, Centro de Especialidades, Serviço de Atendimento Especializado (SAE) regional, Laboratório de Análises Clínicas Municipal, Hemocentro Regional, Centro Especializado em Reabilitação (CER), Centro de Referência em Saúde



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

do Trabalhador (CEREST), UPA e SAMU.

Em 2015 iniciou o acolhimento com a proposta de acabar com as filas da madrugada nas UBS, através da escuta inicial a todos os usuários que buscam o atendimento, organizando a partir desta escuta os procedimentos necessários. Este modo de acesso foi amplamente aceito pelos usuários, o que é comprovado nas reuniões de comunidade e conferências Municipais de Saúde. Ao final de 2016, esta proposta de atendimento acontecia em todas as UBS do município, não havendo mais filas para o acesso aos atendimentos na atenção básica. Considerando que o acolhimento visa o cuidado humanizado e o acesso do usuário ao serviço. Buscou-se fazer gestão do trabalho criando juntamente com os trabalhadores fluxos e organizações administrativas das demandas da atenção básica, implementando e padronizando processos de trabalho fundamentados na PNAB, Cadernos da Atenção Básica e legislação do SUS.

Conclusões:

O acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte dos serviços de saúde. O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde do município de Santa Rosa.

Palavras-chave:

SUS; Acolhimento; FUMSSAR.