

# DESAFIOS DO ACOLHIMENTO PEDAGÓGICO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Leidiane Moreira Alves, Adriany Peixoto Reis Aguiar Brito  
Contato: leideenf@yahoo.com.br

## Introdução

O acolhimento foi considerado a principal fragilidade no processo de trabalho de uma Unidade de Saúde da Família, requerendo ações imediatas para garantia do acesso dos usuários com responsabilização e resolutividade nos serviços.

## Objetivos

Implantar um projeto de intervenção de educação permanente em acolhimento pedagógico para os trabalhadores de uma Unidade de Saúde da Família; organizar o processo de trabalho a partir do estabelecimento de fluxos e rotinas; qualificar a escuta dos trabalhadores conforme as demandas dos usuários e melhorar a satisfação do usuário com o serviço.

## Métodos

Trata-se de um relato de experiência da implantação do projeto de intervenção elaborado por enfermeiras no âmbito de uma Unidade de Saúde da Família, na cidade de Vitória da Conquista, interior da Bahia. São utilizadas metodologias ativas de aprendizagem significativa, fundado no método de problematização inspirado em Paulo Freire com o arco de Manguerez, a partir de oficinas, grupos temáticos e rodas de conversa. A avaliação realizada de forma processual pelos trabalhadores e com o feedback dos usuários do serviço e instituição de caixa de sugestões.

## Resultados

A partir da parceria estabelecida com apoiadora institucional e Diretoria da Atenção Básica, foram estabelecidas estratégias para sua implementação priorizando o acolhimento como dispositivo tecnológico na operacionalização do serviço de saúde; reunião com os trabalhadores de saúde mobilizando-os para a prática do acolhimento; fluxogramas e rotinas redefinidas com a participação efetiva dos trabalhadores; desenvolvimento da escuta qualificada pelos trabalhadores às demandas dos usuários.

## Conclusão

O acolhimento como diretriz e prática nas ações de atenção e gestão nas unidades de saúde, possibilita a análise dos processos de trabalho em saúde e pressupõe a transformação das relações de confiança e compromisso entre os trabalhadores, usuários e o serviço.

## Contribuições da Enfermagem

Os trabalhadores de enfermagem como importante força de trabalho tem um papel fundamental no protagonismo na reorganização nos serviços de saúde provocando mudanças estruturais e ampliando os espaços democráticos de decisão, escuta e de acolhimento aos usuários.

## Referências

Bahia. Secretaria da Saúde. Superintendência de Atenção Integral à Saúde. Diretoria de Atenção Básica. Acolhimento pedagógico para profissionais da Atenção Básica: manual do trabalhador / Secretaria da Saúde. Superintendência de Atenção Integral à Saúde. Diretoria de Atenção Básica. -- Salvador: SESAB/SAIS/DAB, 2021

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Acolhimento de Classificação de Risco nos Serviços de Urgência / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

