

## ACOLHIMENTO, QUE RESOLVE

Beatriz Rodrigues Silva<sup>1</sup>, Úrsula Elisa da Rosa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>USF Vitória Régia. E-mail: beatriz.rodrigues@sorocaba.sp.gov.br; <sup>2</sup>USF Vitória Régia. E-mail: urosa@sorocaba.sp.gov.br

**Introdução:** A Atenção Primária à Saúde (APS) lida com grande variabilidade de situações e problemas, das mais simples às mais complexas, exigindo diferentes tipos de ações e esforços. Sendo assim, o acolhimento e a escuta dos profissionais às demandas dos usuários constituem elementos-chave. De acordo com a Política Nacional de Humanização (PNH), o acolhimento tornou-se uma das principais diretrizes operacionais para concretizar os princípios do SUS, dentre eles, a integralidade, a universalidade e a equidade. Compreendido como uma ferramenta tecnológica que intervém na escuta qualificada, construção de vínculo, resolutividade e garantia de acesso, o acolhimento transforma o processo de trabalho, amplia e qualifica o acesso. **Objetivo:** Relatar sobre o acolhimento na USF Vitória Régia e sua resolutividade. **Metodologia:** Tratou-se de um relato de experiência de uma residente de enfermagem na sala de acolhimento num período de seis meses. **Resultados e Discussão:** Durante esse período ficou perceptível como as demandas são diversas, dentre as mais comuns, a troca de receita vencida, o agendamento de consulta com médico, as crises de ansiedade decorrente do trabalho, e algumas incomuns como o valor do INSS que não foi pago em sua totalidade e consertar calçada quebrada com infiltração. Nem sempre a resolução dos problemas é possível naquele momento, no entanto, o enfermeiro realiza o que é possível para que o usuário saia com tudo esclarecido, como o exemplo a seguir: um paciente passou pelo acolhimento queixando-se da água que escorria da casa do seu vizinho e estava infiltrando na sua calçada que estava quebrada. Ao ser orientado a procurar seu vizinho e conversar, disse que não tinham uma boa relação, transferindo para a unidade de saúde, a resolução do problema, sendo acolhido e orientado a procurar o serviço específico. Semanas depois, o paciente retornou à unidade para outro tipo de atendimento e disse que tinha dado tudo certo e agradeceu o atendimento, que foi resolutivo para ele. Não somente esse caso, mas são muitos os pacientes que buscam a unidade para resolução de problemas de cunho social, e por vezes, querem apenas poucos minutos para serem ouvidos. **Considerações Finais:** A partir do momento que o acolhimento garante a acessibilidade do usuário, a escuta qualificada torna-se essencial, considerando a resolução das suas demandas como finalidade. Além disso, os usuários mostram-se satisfeitos com o acolhimento quando são acolhidos com respeito, razão pela qual, tornam-se necessários numa unidade de saúde, profissionais qualificados dispostos a entender os pacientes e realizar um atendimento humanizado e resolutivo.

**Palavras-chave:** Acolhimento, Enfermagem, SUS, Resolutividade.