



PÔSTER

Político e Gestão

Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: experiência de cinco anos

Alessandro da Silva Scholze. Secretaria Municipal de Saúde de Itajaí - SC. alescholze@gmail.com

Introdução: O Acolhimento é um instrumento previsto pela Política Nacional de Humanização (PNH) para melhorar o acesso aos serviços de saúde, sendo que a Estratégia Saúde da Família (ESF) tem nele um importante indicador de qualidade, por ser a porta de entrada preferencial do Sistema Único de Saúde.

Objetivos: Descrevemos a reorganização do processo de trabalho pela implantação do Acolhimento com Classificação de Risco (ACR) e o desenvolvimento de novos fluxos de acesso para a demanda espontânea em uma Unidade de Saúde com três Equipes de Saúde da Família em Itajaí-SC, ao longo de cinco anos.

Metodologia ou Descrição da Experiência: Diante da necessidade de melhorar os fluxos de acesso na unidade, os profissionais de nível superior buscaram um referencial teórico para embasar o debate sobre Acolhimento, reunindo-se aos técnicos de enfermagem para introduzir o tema, descrever os fluxos vigentes na USFC e conduzir um brainstorm relatando os motivos mais comuns de demanda espontânea na USFC. Estabeleceram-se critérios para o ACR, com base na PNH, revisão da literatura e oficinas de discussão de cenários práticos. O protocolo e os novos fluxos propostos foram levados para discussão com todos os membros das equipes, sendo os Agentes Comunitários de Saúde responsáveis pela divulgação das mudanças para a população adscrita.

Resultados: A reorganização dos fluxos tornou o papel dos técnicos de enfermagem mais relevante, mobilizando-os para a avaliação inicial e condução do protocolo do ACR, com apoio dos médicos e enfermeiras. Isso gerou insegurança e sobrecarga, porém valorizou o trabalho dos técnicos e ampliou suas competências clínicas. As limitações e necessidades de mudanças foram objeto constante de reavaliação e ajustes em reuniões semanais. Ampliou-se a responsabilização pelo usuário, evitando que a demanda espontânea fosse limitada pela agenda na recepção ou gerasse conflitos a cada nova demanda surgida, de modo a garantir acesso aos níveis do sistema conforme os princípios da integralidade e equidade.

Conclusão ou Hipóteses: Os novos fluxos propiciaram uma melhora no acesso para os usuários, ampliando o vínculo com a USF e a resolutividade. Para as equipes, representou um desafio, exigindo a manutenção de uma rede de conversações e avaliações periódicas do processo de trabalho, ao mesmo tempo que expandiu a participação de todos os profissionais nas ações de cuidado aos usuários.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde. Acolhimento. Acesso aos Serviços de Saúde.