

## ACOLHIMENTO À DEMANDA IMEDIATA: Desafios na Organização do Processo de Trabalho na ESF

Cláudia Miranda\*  
Polo Campos Gerais

Ana Maria Chagas Sette Câmara \*\*

### Introdução

Muitas são as tentativas de organização do acesso à consulta médica realizadas pelas equipes de Saúde da Família. O método mais adequado para realizar este acolhimento é muito singular, a única certeza que parece ser comum a todos é a de que precisamos humanizar este processo. Acolhimento é “compreendido como um processo, uma prática de trabalho que busca garantir a escuta, o estabelecimento de uma relação vincular” é também uma “ação que pressupõe, em última instância, a mudança da relação profissional e usuário através de parâmetros técnico, éticos, de solidariedade e de humanização”. (OLIVEIRA *et al*, 2008, p. 362-73).

### Objetivo

Este estudo pretende revisar publicações referentes ao acolhimento à demanda imediata nas equipes de saúde da família, identificando desafios e experiências exitosas.

### Justificativa

A necessidade do estudo se dá pela grande dificuldade da organização do acolhimento da demanda imediata de usuários nas Unidades de Saúde da Família, baixa adesão dos profissionais para realizar o acolhimento na rotina, e também pela falta de informações e conhecimento adequado sobre o acolhimento.

### Metodologia

Este estudo é uma revisão narrativa, Inicialmente foram selecionados artigos que continham como descritores as palavras acolhimento, acesso e humanização na base de dados Google Acadêmico. A partir dos artigos identificados foi utilizada na metodologia a técnica “Bola de Neve”.

### Referências

OLIVEIRA, L.M.L.; TUNINI, A.S.M.; SILVA, F.C. **Acolhimento: concepções, implicações no processo de trabalho e na atenção em saúde.** Rev. APS, v.11, n.4, p.362-73, 2008.

### Desenvolvimento

Seção 1: Acolhimento.

Seção 2: Acolhimento como política de humanização.

Seção 3: O papel gerencial no acolhimento e os recursos humanos.

Seção 4: O acesso da demanda imediata aos serviços de saúde e sua relação com o planejamento estratégico situacional.

Seção 5: O papel da classificação de risco no acolhimento.

Seção 6: O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica – PMAQ-AB

Seção 7: Desafios para a implementação do acolhimento.

### Considerações finais

O acolhimento como forma de humanizar o acesso do usuário ao serviço de saúde e organizar o processo de trabalho das equipes mostra que tem tudo para dar certo.

É necessário ainda que haja muita capacitação e informação por parte dos órgãos de saúde para que todas as equipes se sintam seguras para acolher e conseguir dar resolutividade nas necessidades do usuário.

A implantação do programa de melhoria do acesso e da qualidade na atenção básica vem trazer mais uma oportunidade de implementação do acolhimento como forma de acesso da população a rede assistencial de cuidados, e o incentivo financeiro pode ser uma forma singular de propiciar o comprometimento da gestão e das equipes em atingir o objetivo.

Contudo, muitos são os desafios ainda existentes para que o acolhimento com toda sua importância seja implantado, mas é certo que várias experiências de sucesso e mesmo os erros tem servido de direcionamento para que os profissionais possam articular novas possibilidades para uma acolhimento humanizado.

\*Enfermeira  
cacaumiranda2@yahoo.com.br  
\*\* Orientador