



## **ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: A IMPORTÂNCIA DA ESCUTA E DO OLHAR AMPLIADO NA COOMPREENSÃO DAS NECESSIDADES DO USUÁRIO**

ALINE DE FREITAS MIRANDA LIMA; ANA COROLINA CORTARELLI CONCEIÇÃO;  
CELIA CRISTINA DA SILVA; VALERIA CARLOS DA SILVA

**Introdução:** o acolhimento é uma ferramenta de organização do processo de trabalho que leva ao acesso dos serviços na rede de atenção à saúde. O acesso permite a experimentação do serviço com a possibilidade de continuidade e resolutividade do cuidado dentro do atendimento ofertado. **Objetivo:** descrever e compreender o processo de trabalho por meio do acolhimento garantindo a avaliação de risco dentro do sofrimento físico e psíquico da comunidade, efetivando a qualidade, compromisso, satisfação, confiança e acesso aos serviços de saúde. **Metodologia:** trata-se de um estudo experimental realizado em uma unidade básica de saúde na cidade de Marília / SP. A Unidade atende a uma população de 12 mil pessoas (aproximadamente 4 mil famílias), onde cerca de 80% dos usuários são atendidos através do Sistema Único de Saúde (SUS). Os métodos utilizados para avaliação são: fotos de procedimento em evolução, análise histórica de profissionais e relatos de usuários. **Resultados:** afirmamos que a prática do acolhimento é uma ação facilitadora e transformadora da realidade e uma ferramenta de construção diária no processo de trabalho da equipe. A partir desta ferramenta ocorreu a melhoria da organização de trabalho permitindo aos profissionais analisarem as demandas e necessidades de forma acolhedora, escuta qualificada e respostas adequadas aos usuários. **Conclusão:** apesar dos desafios ao longo do experimento relacionados aos desgastes emocionais e físicos da equipe e características imediatistas da comunidade, concluímos que esta experiência é favorável, efetivando e garantindo a equidade, integralidade, humanização, resolutividade e qualidade na atenção prestada, mantendo uma relação de confiança, satisfação e compromisso entre serviço e comunidade.

Palavras-chave: **PROCESSO DE TRABALHO; RESOLUTIVIDADE; HUMANIZAÇÃO; ACOLHIMENTO; AVALIAÇÃO DE RISCO**