



O ACOLHIMENTO À DEMANDA ESPONT NEA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO PARA QUALIFICAÇÃO DO ACOLHIMENTO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA EM SALVADOR-BA

ANA PAULA ARAÚJO MOTA; MANUELA MACIEL SOUZA CODEÇO; CARLA BARRETO CARDOSO;

Introdução: O acolhimento é uma tecnologia leve, caracterizada pela relação entre o profissional de saúde e usuário, através de uma escuta qualificada, visando atender às necessidades do usuário. É uma ferramenta de cuidado fundamental na Atenção Primária à Saúde (APS), necessitando tornar-se intrínseca à atuação das equipes de Saúde da Família (eSF) das Unidades de Saúde da Família (USF). Nesse sentido, é essencial discutir sobre o Acolhimento à Demanda Espontânea (ADE) no processo de trabalho das eSF, com o objetivo de facilitar sua implementação e reduzir as fragilidades que possam estar presentes no momento do acolhimento ao usuário. Assim, se faz necessária a elaboração de estratégias que minimizem as fragilidades identificadas pelos profissionais, aumentando as potencialidades desse processo e tornando o acolhimento mais consolidado na prática cotidiana dessas equipes. **Objetivo:** Descrever o método utilizado na construção do instrumento para auxiliar os profissionais de saúde na qualificação do atendimento ao ADE. **Relato de experiência:** Trata-se de uma experiência sobre a construção de um instrumento que visa auxiliar os profissionais de saúde na qualificação do atendimento ao ADE. Foi elaborado por enfermeiras residentes em Saúde da Família de uma Instituição de nível superior (IES) estadual de Salvador-BA, em dezembro de 2023. Anteriormente à construção desse instrumento, realizou-se uma reunião com todos os profissionais da USF para que apontassem as principais dificuldades na condução do ADE. A maioria destes, principalmente os dentistas, fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista e educador físico, destacaram como fragilidades o desconhecimento dos protocolos e fluxos de encaminhamento. Portanto, elaborou-se uma planilha online no Google Drive, construída com os principais fluxos de encaminhamento dos pacientes atrelados às demandas espontâneas mais recorrentes na unidade, como hipertensão, hiperglicemia, renovação de receitas e entre outros, de acordo com as orientações contidas no caderno de atenção básica do Ministério da Saúde, documento municipal e fluxos internos da unidade. **Conclusão:** No âmbito da APS, o ADE se configura como um processo fundamental para o acesso às unidades e atendimento às necessidades dos usuários. Assim, é essencial fortalecer os profissionais no manejo do ADE para um melhor direcionamento e resolução das demandas emergentes.

Palavras-chave: ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA; ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE; ACOLHIMENTO; ACESSO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE; APRENDIZAGEM