



ESCUTA QUALIFICADA NA ATENÇÃO BÁSICA: REFLEXO EM UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E ACOLHEDOR

ANTONIO WILSON FONSECA DE MATOS

Introdução: A escuta qualificada na Atenção Básica (AB) é uma prática central no fortalecimento das ações de cuidado no Sistema Único de Saúde (SUS). Seu exercício pressupõe acolhimento ético, escuta ativa e comprometimento dos profissionais com a integralidade da atenção. Em contextos marcados por desigualdades sociais e alta demanda por serviços públicos, como os enfrentados nas unidades básicas de saúde (UBSs), a escuta qualificada se torna uma ferramenta indispensável para garantir o acesso, construir vínculos duradouros e promover a humanização das práticas em saúde. Essa escuta, para além do ouvir técnico, implica reconhecer o usuário em sua singularidade, respeitando suas necessidades, saberes e trajetórias. **Objetivo:** Este estudo tem como objetivo analisar a relevância do acolhimento realizado por toda a equipe de saúde nas UBSs e refletir sobre sua integração como estratégia de cuidado centrado no usuário, à luz da humanização, da equidade e da resolutividade dos serviços ofertados na AB. **Metodologia:** A pesquisa é do tipo revisão bibliográfica narrativa, com base em artigos e documentos publicados entre os anos de 2016 e 2024. As fontes consultadas incluíram as bases de dados Google Acadêmico, SciELO e LILACS, selecionando estudos que abordassem práticas de escuta qualificada e acolhimento humanizado. **Resultados:** A análise dos materiais revelou que a escuta qualificada, quando efetivamente incorporada pelas equipes multiprofissionais, melhora o fluxo de atendimento, reduz barreiras de acesso, aumenta a satisfação dos usuários e contribui para o fortalecimento do vínculo entre profissionais e comunidade. Ela atua como um dispositivo transformador das práticas de saúde, possibilitando a escuta das demandas subjetivas, a identificação precoce de agravos e o encaminhamento resolutivo dentro da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Além disso, os estudos evidenciam que a escuta ativa também favorece a corresponsabilização do usuário em seu cuidado, estimulando o autocuidado e a autonomia. **Conclusão:** A escuta qualificada deve ser compreendida como eixo estruturante da AB, sendo indispensável para a construção de um cuidado humanizado, acolhedor e efetivo. Investir na formação continuada dos profissionais e na institucionalização de rotinas de acolhimento é essencial para consolidar essa abordagem, transformando os serviços em espaços verdadeiramente democráticos, acessíveis e promotores de saúde.

Palavras-chave: **ESCUTA QUALIFICADA; ACOLHIMENTO; ATENÇÃO BÁSICA**