

O PROCESSO DE ACOLHIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA PRAIA BRAVA – ITAJAÍ – SC

Andressa Juliana de Oliveira

Marina Corbetta Benedet

RESUMO: **Introdução:** O acolhimento é uma postura ética que implica escutar atentamente ao usuário, buscando assegurar a resolução dos problemas apresentados, sendo empático diante do problema do outro, procurando satisfazer as necessidades apresentadas de maneira eficaz e trazendo a inclusão para o cotidiano nas unidades de saúde, bem como buscando humanizar o atendimento e estabelecer vínculo com a comunidade. Com isto, surge a necessidade de conhecer como os profissionais atuantes nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) vem realizando o processo de acolhimento aos usuários. **Objetivo:** Acompanhar o atendimento de alguns usuários desde a chegada à UBS até a sua saída, procurando verificar de que maneira os profissionais atuantes realizaram o acolhimento dos mesmos. **Desenvolvimento:** O presente resumo refere-se à atividade realizada em 27 de março de 2017, na cidade de Itajaí (SC) e é integrante da disciplina Psicologia Social e Comunitária, sendo vinculada ao PET GrduaSUS, eixo integração ensino-serviço-comunidade. A intervenção foi realizada na Unidade Básica de Saúde da Praia Brava, localizada na Rua Bráulio Werner, 124, Praia Brava, Itajaí-SC. O método utilizado foi composto de uma apresentação da preceptora, que em seguida encaminhou os estudantes para acompanhar os atendimentos, dividindo-os em pequenos grupos onde puderam observar a relação dos profissionais atuantes com os usuários da UBS desde o início da triagem até o agendamento de exames ou retirada de remédios após a consulta. **Resultados:** Verificou-se que em todo o atendimento da família, desde a sua chegada até a saída, os profissionais da unidade esforçaram-se para estabelecer um vínculo com o usuário, acolhendo-o de forma humanizada. Os usuários atendidos relataram que confiam nos profissionais da UBS e que se sentem acolhidos ao procurar a mesma. **Conclusão:** O acolhimento é visto como uma ferramenta do SUS, que proporciona a construção de uma maneira mais tolerante de lidar e olhar para as diferenças, diversidades, sendo um fator de inclusão social. O vínculo estabelecido entre os profissionais da saúde com os usuários faz com que estes percebam o quanto é estimulado o desenvolvimento de sua autonomia e noções de cidadania proporcionando assim aos mesmos uma transformação na sua concepção do processo de saúde e doença.

PALAVRAS-CHAVE: Acolhimento. SUS. Psicologia Social.