

Acolhimento com Classificação de Risco para a Atenção Básica em Saúde

Patricia Araújo Burato Miguel¹

Ioná Vieira Bez Birolo²

Francielle Lazzarin De Freitas Gava³

Gisele Damian Antônio⁴

Mariana Piazza⁵

Resumo

O Acolhimento é uma ferramenta utilizada para organizar o trabalho das equipes de saúde, sendo norteador para a efetividade e garantia de um acesso humanizado e qualificado aos usuários do sistema de saúde. Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa que teve como objetivo elaborar um protocolo de acolhimento com classificação de risco para a Atenção Básica em Saúde (ABS) em um município do sul de Santa Catarina – SC. Participaram 34 enfermeiros gerentes de Estratégia Saúde da Família (ESF). Utilizou-se entrevista semiestruturada para averiguar o fluxo dos atendimentos e organização da demanda espontânea e programada nas ESF, também se realizou uma roda de discussão que possibilitou discussão, propostas e reflexão sobre o tema. A elaboração do protocolo pautou-se na análise das entrevistas com gerentes das ESF do município e adaptação ao modelo do protocolo de Manchester. O protocolo elaborado e proposto coloca o acolhimento como meio para escuta qualificada e humanizada, além de uma forma de (re)organizar a ABS, podendo oferecer resposta às necessidades do usuário, possibilitando-lhe acesso, atendimento humanizado e maior resolutividade ao serviço .

Palavras-chave: Acolhimento. Classificação de Risco. Protocolo.

¹Enfermeira Especialista em Atenção Básica/ Saúde da Família pelo Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Básica/Saúde da Família – Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC). E-mail: patriciapatipi@hotmail.com.

²Professora Mestre do curso de Enfermagem – Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC). Tutora do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Básica – Saúde da Família. E-mail: ionavieira71@hotmail.com.

³Enfermeira Especialista em Saúde Coletiva - Coordenadora da Atenção Básica em Saúde. Município de Criciúma-SC. Professora do curso de Enfermagem – Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC). E-mail: francielle@criciúma.sc.gov.br.

⁴Farmacêutica Doutoranda em Saúde Coletiva – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Consultora em saúde do Núcleo Telessaúde - SC. Email:giseledamianantonio@gmail.com.

⁵Enfermeira – Coordenadora adjunta da Atenção Básica em Saúde. Município de Criciúma - SC. E-mail: marianapiazza@criciúma.sc.gov.br.