

## **ACOLHIMENTO SOLIDÁRIO: ELIMINANDO AS FILAS DA MADRUGADA**

Cargnelutti AG\*,  
Schwingel G,  
Brandelli MW,  
Bandeira JDH.

Instituição: Prefeitura Municipal de Lajeado, RS, SMS, Rua Alberto Torres, nº 451, Centro, Fone:+55 51 39821120, Fax: +55 51 39821110, e-mail:sesa.enfermagem@lajeado.rs.gov.br

### **RESUMO**

Lajeado (RS) têm 76 mil habitantes. As Unidades Básicas de Saúde (UBS), historicamente, atenderam por demanda livre. Na prática, eram oferecidas consultas médicas, na forma de fichas, gerando disputa dos usuários e filas na madrugada. Em 2013 decidiu-se por confrontar a situação. Tomando por o eixo condutor a PNH (MS, 2010) e seu foco no acolhimento, na cogestão, na ambiência, na clínica ampliada, na valorização do trabalhador em saúde e na defesa dos direitos dos usuários, transformou-se o processo de trabalho. Franco et al (1999, p.347) destaca o Acolhimento no acesso a UBS mediante a reorganização do processo de trabalho, qualificando a relação do trabalhador com o usuário, visando o vínculo humano, a solidariedade e a cidadania. Em 2013 iniciou o projeto Acolhimento Solidário com o objetivo de qualificar a porta de entrada da UBS, com assistência a todos os usuários, via classificação de vulnerabilidade e encaminhamento com consultas do dia e agendamento, quando possível. Com reuniões semanais de avaliação, os resultados indicam sucesso, eliminando fichas e filas da madrugada. Com amplo diálogo com a comunidade e educação permanente (CECCIN e FEUERWERKER, 2004) todos os atores foram envolvidos, democratizando a clínica e permitindo evoluir na promoção da saúde.

**Palavras-chave:** Acolhimento; Atenção Primária em Saúde; Assistência a Saúde

**Área da Concentração:** Saúde Coletiva

Autores: Ana Gleisa Cargnelutti, Especialista em Saúde Coletiva/Saúde da Família, Enfermeira; Glademir Schwingel, Doutor em Ciências da Saúde, Fisioterapeuta, Secretário Municipal de Saúde e professor na UNIVATES (Lajeado/RS); Marcele Wagner Brandelli, especialista em Saúde Pública, Especialista em Auditoria em Saúde, Enfermeira; Josiane Delazeri Hilgert Bandeira, Residência em Atenção Básica em Saúde Coletiva, Psicóloga.