

## RESUMO

Rodrigues, JB. **O Acolhimento na Atenção Básica: desafios e avanços no município de São Bernardo do Campo - SP.** [Dissertação]. Instituto de Saúde. Programa de Mestrado Profissional em Saúde Coletiva/CRH. São Paulo: Secretaria de Estado da Saúde; 2017.

**Introdução e Justificativa:** A Constituição Federal de 1988 estabelece saúde como direito do cidadão e dever do Estado e criou o Sistema Único de Saúde (SUS). Estudos afirmam a importância da Atenção Primária à Saúde como estruturante de sistemas universais e no Brasil a Política Nacional de Atenção Básica a considera como ordenadora das redes de serviços. Em São Bernardo do Campo - SP, no período 2009-2016, a gestão investiu significativamente na Atenção Básica (AB), com a implementação de uma nova Política Municipal, contratação de profissionais e ampliação da Estratégia Saúde da Família, na busca da mudança do modelo de atenção, bem como na reestruturação física das Unidades Básicas de Saúde (UBS), fundamental ao propiciar ambiência e local apropriado para uma escuta qualificada com classificação de risco. **Objetivo:** Analisar avanços e desafios do acolhimento como dispositivo reorientador da atenção e da gestão do cuidado na produção em saúde segundo a Política Nacional de Humanização (PNH) visando à efetivação da AB e a consolidação do SUS. **Metodologia:** Abordagem qualitativa por meio de Estudo de Caso. A coleta de dados foi realizada com fontes primárias e secundárias. Foram elaborados questionários e roteiros de entrevistas semiestruturadas para coordenadores das UBS e gestores nível central. Como fontes secundárias foram analisadas base de dados e sistemas de informação, documentação e revisão bibliográfica. **Resultados e Discussão:** Ações e estratégias da gestão elaboradas e implementadas num processo de Cogestão e na lógica de Educação Permanente (EP) possibilitaram reflexões e iniciativas das equipes de saúde nos arranjos para o acolhimento, assim como na elaboração de protocolos e instrumentos de registro dos dados a fim de qualificar o atendimento e o apoio no planejamento das ações. A ampliação e qualificação das ofertas para além das consultas médicas confirmaram o envolvimento da equipe multiprofissional reforçando a clínica ampliada. Os dados dos Sistemas de Informação em Saúde (SIS) confirmaram a ampliação da participação dos usuários nas atividades em grupo e nos atendimentos realizados pelos diversos profissionais, o que revela o resultado dos esforços para a mudança no modelo de atenção. O crescente aumento de usuários cadastrados nos SIS, a participação nas diversas ofertas dos serviços e a queda no absenteísmo indicam a criação e fortalecimento de vínculos entre sujeitos e a concretização dos princípios da AB. Na percepção dos coordenadores, o acolhimento e as equipes demonstraram capacidade

resolutiva, com diminuição do tempo de resposta para os casos atendidos em demanda espontânea. Destacam-se as ações no âmbito da atenção ao pré-natal, parto e nascimento, em especial com o Comitê Municipal de Mortalidade Fetal, Infantil e Materna, que resultaram na melhoria dos indicadores, principalmente redução significativa da mortalidade infantil. No entanto, considerando que as necessidades de saúde requerem outros níveis de atenção, o estudo revelou fragilidade na articulação da rede de saúde. Apesar das diversas iniciativas – encontros de EP nos territórios, estratégia de apoiadores, matriciamento, dentre outras – há a necessidade de reforçar a integração dos serviços. A informatização de toda a rede fomentou a elaboração e utilização, pelos gestores e trabalhadores, de instrumentos de planejamento, monitoramento e avaliação das ações. No entanto, diversos desafios precisam ser enfrentados. No que tange ao profissional, depara-se com a formação - voltada às especialidades -, o vínculo e a contratação e a sua concepção de saúde e do próprio acolhimento – e os novos modos de fazer. Quanto aos usuários, revela-se demanda crescente por atendimento e migração de pessoas de outros territórios, inclusive outros municípios. Quanto à compreensão do acolhimento é preciso reforçar os canais de diálogo e participação ampliando a discussão e concepção sobre demanda e necessidade de saúde. Faz-se necessário intensificar as estratégias para qualificar e consolidar uma rede articulada, fortalecendo a AB como coordenadora do cuidado, assim como ações de valorização do trabalhador, na perspectiva de criação de planos de cargo, carreiras e salários, possibilitando melhores vínculos e fixação dos profissionais, o que implica em aspectos macro políticos relativos ao regime jurídico e regulação da força de trabalho. **Conclusão:** O presente estudo evidenciou esforços significativos da gestão e das equipes de saúde na implementação do acolhimento nas UBS o que possibilitou a qualificação da atenção por meio de ações e iniciativas que buscaram situar o usuário e suas necessidades de saúde no centro do atendimento. Reforçando a indissociabilidade entre a gestão e a atenção, mudam-se as práticas e a maneira de atender nos serviços de saúde ao se alterar a organização do processo de trabalho. O acolhimento como dispositivo associado se apresenta capaz de contribuir na mudança do modelo de atenção em saúde no marco da AB e na consolidação do próprio SUS. **Potencial de aplicabilidade:** Por meio da discussão e socialização dos resultados para a comunidade técnico-científica e gestores a fim de contribuir em mudanças na organização dos serviços e nos processos de trabalho.

**Palavras-chave:** Acolhimento, Atenção Básica, São Bernardo do Campo, Sistema Único de Saúde.