

Acolhimento na atenção básica: perspectivas de enfermeiros e técnicos de enfermagem em unidades de saúde da família

Felipe Eduardo PINOTTI, Luis Eduardo GENARO, Aylton VALSECKI JUNIOR, Silvio Rocha Corrêa da SILVA, Elaine Pereira da Silva TAGLIAFERO, Fernanda Lopez ROSELL

Introdução: A atenção primária, como porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), enfrenta desafios crescentes devido ao aumento da demanda por atendimento, impulsionado pelo crescimento populacional e novas necessidades. O acolhimento vai além da técnica, sendo um ato de recepção e escuta essencial em todas as etapas do atendimento. Ele é determinante para criar vínculos e confiança entre usuários e profissionais de saúde. Estudos indicam que a percepção dos pacientes sobre o acolhimento está diretamente ligada à capacidade do sistema em atender às suas necessidades de forma integral e resolutiva. **Objetivo:** Analisar a percepção de enfermeiros e técnicos de enfermagem sobre o acolhimento da demanda espontânea nas Unidades de Saúde da Família do município de Araraquara-SP. **Método:** Estudo qualitativo (CAAE - 71473423.6.0000.5416) realizado com 56 profissionais de enfermagem que responderam a um questionário com perguntas abertas após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os dados foram analisados por meio da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, permitindo a identificação de ideias centrais e categorias temáticas associadas à prática do acolhimento. **Resultado:** Os participantes destacaram a importância da triagem realizada principalmente pelos técnicos de enfermagem e a necessidade de um atendimento humanizado, pautado na empatia e no respeito. Entre as sugestões para aprimorar o acolhimento, evidenciaram-se a capacitação contínua da equipe, melhorias no ambiente físico da unidade, uso de tecnologias para agilizar o fluxo de atendimento, flexibilização dos horários e aprimoramento da comunicação interna. **Conclusão:** Pode-se concluir que o fortalecimento do acolhimento humanizado é fundamental para garantir a integralidade e a acessibilidade dos serviços, promovendo um cuidado mais eficaz e centrado nas necessidades dos usuários no âmbito da Atenção Primária à Saúde.

DESCRIPTORES: Acolhimento; Atenção Primária à Saúde; humanização da assistência.