

## **O PROCESSO DE ACOLHIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO DE ODONTOLOGIA DO CENTRO DE SAÚDE DA COMUNIDADE**

**Juliana Pasti Villalba, Lila Lea Cruvinel**

UNICAMP/CECOM

e-mail: [juliana@cecom.unicamp.br](mailto:juliana@cecom.unicamp.br)

**RESUMO:** A luta pela consolidação do Sistema Único de Saúde implica, essencialmente, a construção de práticas inovadoras em saúde, a partir da gestão, do planejamento e do processo de trabalho organizado pelas necessidades reais dos usuários do serviço. O Acolhimento surge como uma estratégia para promover mudanças na organização do processo de trabalho visando ampliar o acesso à assistência integral. Propõe uma recepção técnica com escuta qualificada por profissionais da equipe de saúde, para atender a demanda espontânea que chega aos serviços, com o objetivo de identificar risco/vulnerabilidade no adoecer e, dessa forma, orientar, priorizar e decidir sobre os encaminhamentos necessários para a resolução do problema do usuário. Sendo assim, o presente estudo apresenta o processo de Acolhimento realizado no Serviço de Odontologia do CECOM-UNICAMP, desde o ano de 1996, como uma possibilidade de construção de uma nova prática em saúde bucal, compreendendo-o como ações comunicacionais, atos de receber e ouvir a população que procura o serviço, dando respostas adequadas a cada demanda em todo o percurso da busca; desde a recepção e o atendimento individual ou coletivo, até o encaminhamento para as especialidades, retorno, remarcação e alta. Os resultados alcançados a partir dessa estratégia foram a ampliação do acesso, a resolutividade e conseqüentemente a redução de tensões e insatisfações, tanto para os trabalhadores da área, quanto para os usuários.

**PALAVRAS-CHAVE:** Saúde bucal, Acesso aos serviços de saúde, Avaliação de serviços de saúde