

## SITUAÇÃO COTIDIANA NA UBS

Começa mais um dia de trabalho e uma fila grande já se forma na porta da Unidade Básica de Saúde antes mesmo da sua abertura.

Cláudia, a nova recepcionista, chega afobada na sala de Júlia, a enfermeira, e pergunta como agir.

Conta que já estão esperando dona Zuleica, que continua se queixando de dor no peito e pede novamente o raio X; seu João, que não dormiu à noite com muita dor de cabeça; e dona Judite, com seu filho caçula, que teve febre e episódios de vômito.

Júlia interrompe Cláudia antes que ela termine a lista, que parece não ter fim. Cláudia sai da sala pensando que será ela, mais uma vez, a ouvir as queixas e as reclamações dos usuários.

Essa é uma cena muito comum nas unidades de saúde e a pergunta de Cláudia é muito relevante, não concorda?

Se é importante acolher e dar uma resposta a todas as necessidades de saúde, como organizar o acolhimento e definir quem deve ser atendido primeiro?

