

## ACOLHIMENTO NA UBS

No acolhimento, a equipe de saúde deve estar atenta tanto aos riscos em termos biológicos, quanto às condições que contribuem para os diferentes graus de vulnerabilidade das pessoas e incluir como parte da avaliação e da priorização e nos planos de cuidado.

Os profissionais que ficarem encarregados de escutar as demandas dos usuários que chegam sem agendamento prévio devem ser capazes de analisar essas demandas, identificar riscos e avaliar vulnerabilidades, ter clareza das ofertas das ações e serviços existentes na UBS e do fluxo que será estabelecido para cada caso, ter possibilidade de diálogo com outros profissionais e possuir algum grau de resolutividade, assim como respaldo para acionar as ofertas das ações e dos serviços, ou seja, precisam ter capacidade e autonomia para contribuir com a continuidade do cuidado das pessoas.

As equipes devem organizar o acolhimento como meio de garantir o acesso dos usuários com demanda espontânea nas unidades de saúde. Uma pessoa que apresenta uma demanda espontânea é aquela que busca o serviço de saúde de forma não esperada seja com ou sem queixa clínica.

Além disso, existem diferentes modelagens possíveis para o acolhimento; entretanto, a implantação do acolhimento terá características próprias em cada unidade de saúde, e estas estarão relacionadas à quantidade de equipes, à estruturação da rede de serviços, aos recursos disponíveis, à capacidade técnica dos trabalhadores e dos gestores, aos espaços de educação permanente, à localização da unidade, às características sociodemográficas, de risco e vulnerabilidade da população e à quantidade de pessoas sob a responsabilidade da equipe e da unidade.

