

## PROJETO ACOLHER

### **AUTORES:**

Edineuza Maria Sena Soares  
Vanessa Aparecida de Oliveira  
Daniela Maria da Silva  
Rafaela Vargas.

### **UNIDADE DE SAÚDE:**

Ambulatório Médico de especialidades  
(AME) Carapicuíba

## INTRODUÇÃO

O acolhimento é uma diretriz do programa nacional de humanização, visa por melhor atendimento ao usuário da rede que tenha total orientação durante seu período de atendimento na unidade. Através da escuta qualificada do profissional ao receber este paciente dando protagonismo ao seu atendimento, entendemos que cada ser humano tem suas singularidades, favorecendo a autonomia e participação dentro deste processo de cuidado à saúde.

O projeto ACOLHER foi elaborado com fases, utilizamos dispositivos de imagem, display para co-partição dos atores envolvidos neste cenário são os colaboradores e pacientes. Onde cada colaborador possui um display com seu nome visível para que o paciente o identifique de maneira clara. Além desses display também adotamos um script onde o colaborador segue um passo a passo para melhorar sua comunicação com cada paciente, neste mesmo display porém com vista para o paciente fica descrito o que ele deve observar e avaliar em seu atendimento. Abaixo a imagem ilustrativa dos script.

## OBJETIVO

Promover acolhimento de forma humanizada através de escuta qualificada e informação eficaz ao paciente a fim de garantir dentro da unidade uma experiência positiva de atendimento.

## RESULTADO

Estruturação do desenvolvimento da prática do ACOLHER, criar uma experiência do atendimento humanizado.

## CONCLUSÃO

Contribuir para promoção da saúde, fortalecer o vínculo de confiança e compromisso entre colaboradores e pacientes, potencializando a prática de acolhimento na dinâmica do cotidiano institucional.