



UNIVERSALIDADE, ACESSIBILIDADE E ACOLHIMENTO

A Universalidade, parte da “garantia da atenção à saúde, por parte do sistema a todo e qualquer cidadão” e repercute a máxima de que saúde é direito de cidadania e dever do Estado. Parece místico, não é? Acredita-se que o fortalecimento do sistema passa pela atenção universal de qualidade. Pode parecer um sonho pensar que um dia ninguém precisará de UNIMED ou qualquer plano ou seguro de saúde, mas é um sonho possível.

A APS não pode ser pensada como uma “medicina de má qualidade e para pobres”, mas como um “cuidado de saúde para todos”, que tem que atingir a classe média também; quer dizer, tem que prever cobertura a todos.

Acessibilidade: a APS deve ser acessível ao usuário cadastrado. Universalidade é a garantia legal, o direito à atenção à saúde; já Acessibilidade é a facilitação dos fluxos ao direito da Universalidade. Por exemplo:

Poderíamos dizer que a Acessibilidade é a facilitação da Universalidade, e o Acolhimento é um dos instrumentos da Acessibilidade. Segundo Merhy (1997), acolhimento significa

[...] humanização do atendimento, o que pressupõe a garantia de acesso a todas as pessoas (acessibilidade universal). Diz respeito, ainda, à escuta de problemas de saúde do usuário, de forma qualificada, dando-lhe sempre uma resposta positiva e responsabilizando com a solução do problema. Por consequência, o Acolhimento deve garantir a resolubilidade que é o objetivo final do trabalho em saúde, resolver efetivamente o problema do usuário.

Já apresentamos as características da APS. Vejamos agora os eixos.

A longitudinalidade que, muitas vezes, e não apropriadamente, é chamada de continuidade, refere-se ao conjunto de mecanismos estabelecidos no cuidado, que dá uma dimensão de transversalidade na relação entre a equipe de saúde e o usuário do sistema. Melhor dizendo, longitudinalidade implica uma relação de corresponsabilização de atenção aos indivíduos em seus ciclos de vida (eixo temporal) quer seja na proteção e promoção da saúde, ou no tratamento de suas demandas clínicas (eixo processos saúde/doença).