

9- Recepção proativa

O termo “**recepção proativa**” é utilizado em substituição ao termo acolhimento, tendo em vista entender “acolhimento” como uma resultante das posturas e de todas as práticas desenvolvidas numa unidade de saúde voltadas ao estabelecimento de uma relação de confiança com o usuário e à resolução de suas necessidades de saúde.

A recepção pró-ativa é entendida como o conjunto de atividades desenvolvidas na chegada do usuário no espaço físico da unidade, em todas as vezes que ele necessitar de algum tipo de cuidado.

As principais características de uma recepção proativa eficiente, na atenção a gestante, são:

- A recepção da usuária com privacidade e de maneira acolhedora
- A escuta ativa e não julgadora sobre suas possíveis expectativas e necessidades
- A presença de protocolos institucionais que definam a estrutura do atendimento na recepção da usuária
- A realização do teste para diagnóstico de gravidez no primeiro contato
- A integralidade da atenção à gestante (avaliada em todos os seus aspectos de vida, não apenas no biológico)
- A garantia de acesso, com a oferta de consulta de preferência de imediato, ou com garantia de agendamento
- A identificação de fatores de risco referentes às condições de vida e de trabalho da gestante, como também os fatores de risco individuais que possam influenciar a sua condição de saúde