



O ACOLHIMENTO DE EXCELÊNCIA AO CIDADÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE SEGUNDO A LITERATURA NACIONAL

PATRÍCIA DE SOUZA MATOS; MARIA APARACIDA DA SILVA
paty.psm@gmail.com

Objetivo: Caracterizar o acolhimento ao cidadão nos serviços de saúde, apontar as dificuldades, identificar as estratégias, assim como destacar o acolhimento de excelência pelos profissionais nos serviços de saúde. **Método:** Revisão bibliográfica tradicional, cujo referencial teórico utilizado foi localizado em bases de dados eletrônicas e impressas, textos originais e/ou de fontes secundárias com abordagem quantitativa e qualitativa publicados em rede nacional em língua port **Resultados:** Foram incluídas 18 bibliografias, das quais 14 (77.8%) são artigos, três (16.7%) cadernos e um (5.5%) livro. Os dados mostram o interesse crescente dos estudiosos em pesquisar sobre o tema, uma vez que, o acolhimento/humanização tem ganhado espaço nas dis **Conclusão:** O bom acolhimento é todo e qualquer atendimento realizado com o usuário, que tenha cem por cento de aproveitamento, no qual o cliente tem todas suas dúvidas e questionamentos respondidos de forma clara e objetiva em uma linguagem simples, sendo possível c

Palavras-chave: Acolhimento/Humanização. Profissionais. Usuários