

A PRÁTICA DO ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

Mateus Augusto Lerner dos Santos¹, Eduardo Vinicius Moreira Savelli², Débora Passos Soares Ferreira³, Analicy Gomes de Oliveira⁴, Mari Brito Cavalcante⁵, Ana de Assis Silva Fialho⁶, Lidia Faria Teixeira⁷, Clarice Malina⁸, Cleissiane Évelin Silva Benarrosh⁹, Natália Almeida Pinheiro Franco¹⁰, Lucimara de Jesus Silva¹¹, Guilherme Rodrigues Pacheco¹²; Camili Vitória Lucian¹³; Mikaela Brito Guimarães¹⁴, Suzana Gaspar Lopes de Medeiros¹⁵; Joel Moreira da Silva¹⁶; Ullisses Katter Valcari¹⁷.

ARTIGO DE REVISÃO

RESUMO

Objetivo: Analisar por meio das evidências científicas a prática do acolhimento na estratégia saúde da família. **Métodos:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura de caráter qualitativo. A busca dos trabalhos envolvidos na pesquisa foi realizada nas seguintes bases de dados: SCIELO, LILACS, BDNF e MEDLINE, a partir dos descritores em ciências da saúde: “Acolhimento”, “Estratégia saúde da família” e “Humanização da assistência”. Os critérios de inclusão foram: publicados no período entre 2014 e 2024, cujo acesso ao periódico era livre aos textos completos, artigos em idioma português, inglês e espanhol e relacionados a temática. Critérios de exclusão foram: artigos duplicados, incompletos, resumos, resenhas, debates, artigos publicados em anais de eventos e indisponíveis na íntegra. **Resultados:** A prática da realização do acolhimento vai além da escuta qualificada esse método de cuidado é capaz de identificar problemas e promover intervenções resolutivas. **Conclusão:** Conclui-se que o acolhimento é uma ferramenta importante no processo de cuidado na atenção primária, visto que, ele é responsável pelo estabelecimento de vínculo entre os membros da equipe de saúde e os usuários.

Palavras-chave: Acolhimento, Estratégia saúde da família, Humanização da assistência.

THE PRACTICE OF WELCOMING IN THE FAMILY HEALTH STRATEGY

ABSTRACT

Objective: To analyze the practice of reception in the family health strategy using scientific evidence. **Methods:** This is a qualitative integrative literature review. The search for works involved in the research was carried out in the following databases: SCIELO, LILACS, BDNF and MEDLINE, using the descriptors in health sciences: "Welcoming", "Family health strategy" and "Humanization of care". The inclusion criteria were: published between 2014 and 2024, with free access to full texts, articles in Portuguese, English and Spanish and related to the theme. Exclusion criteria were: duplicate articles, incomplete articles, abstracts, reviews, debates, articles published in event proceedings and unavailable in full. **Results:** The practice of welcoming patients goes beyond qualified listening; this method of care is capable of identifying problems and promoting resolute interventions. **Conclusion:** It can be concluded that welcoming is an important tool in the primary care process, since it is responsible for establishing a bond between members of the health team and users.

Keywords: Acolhimento, Estratégia saúde da família, Humanização da assistência.

Instituição afiliada – ¹ São Lucas Afya. ² Unigranrio. ³ São Lucas Afya. ⁴ São Lucas Afya. ⁵ São Lucas Afya. ⁶ Instituto de Educação Superior do Vale do Parnaíba. ⁷ Universidade do Grande Rio. ⁸ Universidade do Grande Rio. ⁹ São Lucas - Afya. ¹⁰ São Lucas - Afya. ¹¹ São Lucas Afya. ¹² UniRedentor - Afya. ¹³ Afya Palmas. ¹⁴ Instituto de Educação Superior do Vale do Parnaíba. ¹⁵ Universidade do Grande Rio. ¹⁶ São Lucas - Afya. ¹⁷ Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos.

Dados da publicação: Artigo recebido em 30 de Novembro e publicado em 11 de Janeiro de 2024.

DOI: <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v6n1p901-909>

Autor correspondente: Mateus Augusto Lerner dos Santos mateuslerner@hotmail.com

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



INTRODUÇÃO

A introdução do acolhimento no Sistema Único de Saúde (SUS) se deu em meados da década de 90, com o objetivo da realização da ampliação do acesso, favorecer mudanças no desenvolvimento do trabalho em saúde, modificar as relações entre os profissionais da saúde, gestores e usuários do SUS promovendo o vínculo (CAMELO *et al.*, 2016).

O acolhimento teve seu início por meio de discursões sobre a reorganização dos sistemas de saúde, sendo essencial para organizar atendimentos principalmente na Atenção Básica considerada a porta de entrada para os serviços de saúde, assim também é usado para modificar o modelo tecno-assistencial que ainda predomina em diversos estabelecimentos de saúde (COUTINHO; BARBIERI; SANTOS, 2015).

Destaca-se que o acolhimento é uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) e vem ganhando força nas instituições de saúde com ênfase na Estratégia Saúde da Família (ESF), pois é o espaço que a comunidade mais frequenta em busca de cuidados tanto de promoção, prevenção e recuperação da saúde (SCHOLZE; JUNIOR; SILVA, 2009).

Nesse contexto, é importante salientar que nos serviços da ESF é necessário a implementação de medidas que reorganizem as ações de saúde e viabilizem o acesso da população, com isso é possível ampliar a oferta de cuidado e a capacidade de resposta às necessidades de saúde da comunidade assistida, pode-se afirmar que o acesso tem sua importância e efetividade com a complexidade das dimensões envolvidas (CAMARGO; CASTANHEIRA, 2020).

O acolhimento é uma ferramenta que deve ser entendido com uma estratégia norteadora transversal da atenção à saúde que garanti a integralidade do sujeito, e para que tenha efeito satisfatório os gestores de saúde precisam realizar um planejamento efetivo com o proposito da integralidade do cuidado, visando trazer um cuidado mais humanizado e resolutivo (FILHO; BEZERRA, 2018).

O êxito do acolhimento não se dá somente por aspectos técnicos, políticos e institucionais, não bastando somente ações normativas e burocráticas, mas sim uma atenção de organização que possibilite que o usuário tem uma adaptação dinâmica e que não seja focado apenas no indivíduo, mas sim na coletividade (GIORDANI *et al.*,

2020).

Analisar por meio das evidências científicas a prática do acolhimento na estratégia saúde da família.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo revisão integrativa de literatura, de caráter qualitativo. Segundo Souza, Silva & Carvalho (2010) a revisão integrativa é a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, permitindo a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado.

As etapas da produção da presente revisão integrativa se constituem pela identificação da temática, questão norteadora, amostragem (seleção dos artigos) e categorização dos estudos.

Adotou-se para a elaboração da pergunta norteadora e definição de critérios de elegibilidade, a estratégia PICO, na qual (P) População; (I) Intervenção; (C) Comparação; (O) Resultados. Estruturou-se, diante disto, a seguinte questão: “O que a literatura aborda sobre a prática do acolhimento na estratégia saúde da família?”.

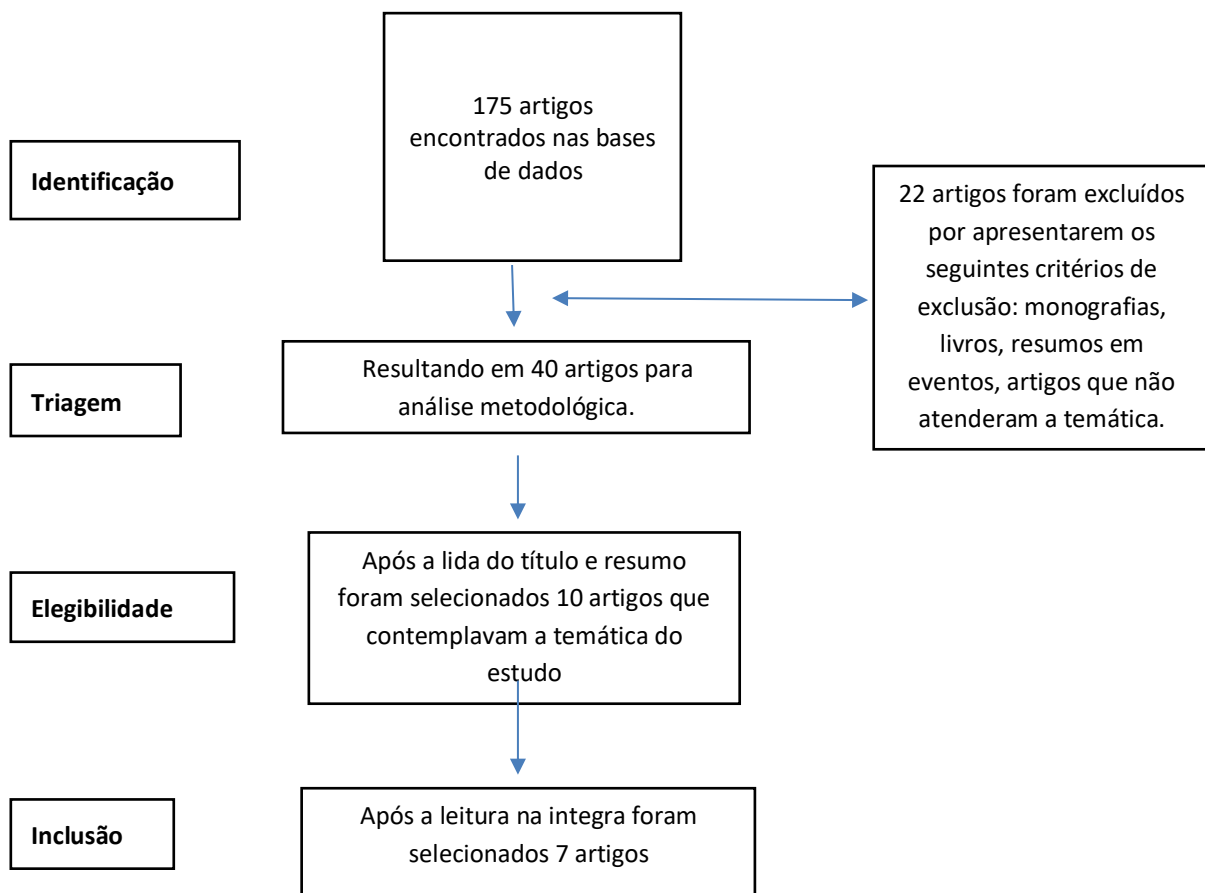
Para responder à pergunta norteadora foram utilizados como critérios de inclusão artigos publicados no período entre 2014 e 2024, cujo acesso ao periódico era livre aos textos completos, artigos em idioma português, inglês e espanhol e relacionados a temática que foram localizados através da busca com os seguintes descritores utilizando o operador booleano *and* entre eles: Acolhimento *and* Estratégia saúde da família *and* Humanização da assistência. Para a seleção destes descritores, foi efetuada consulta ao DeCs – Descritores em Ciências da Saúde. Como critérios de exclusão, enquadraram – se artigos duplicados, incompletos, resumos, resenhas, debates e artigos publicados em anais de eventos.

Para a obtenção dos artigos, foi realizado um levantamento nos seguintes bancos de dados eletrônicos: *Scientific Electronic Library* – SCIELO, *Literatura Latino – Americana do Caribe em Ciências da Saúde* – LILACS, *Banco de Dados em Enfermagem* – BDENF, *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* – MEDLINE via Biblioteca Virtual em Saúde – BVS.

A partir da revisão de literatura e análise dos estudos indexados nas bases de

dados eletrônicas, acerca da temática proposta, foram encontrados 175 estudos científicos, sendo que, apenas 40 estudos foram selecionados, 10 atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos, destes, 22 foram excluídos com base nos critérios de exclusão, restando 7 artigos para composição e análise do estudo. O fluxograma com o detalhamento das etapas de pesquisa está apresentado a seguir na figura 1.

Figura 1 – Fluxograma de identificação e seleção dos artigos. Teresina, Piauí, Brasil. 2024.



Fonte: Autores (2024).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Acolhimento é um termo bastante utilizado para expressar as relações que se criam entre usuários e profissionais de saúde. Contudo, essa prática não se trata de um simples serviço e sim de uma relação cidadã humanizada e com uma escuta qualificada. Já como tecnologia em saúde de organização ele é considerado a peça chave para ampliação do acesso na ESF e nos outros níveis de atenção à saúde (BARROS *et al.*, 2018).

Os profissionais precisam assumir a responsabilidade de assistência ao paciente, enfatizando o respeito com um cuidado holístico sempre buscando valorizar os usuários, fazendo com que traga um fortalecimento de vínculo entre profissional e usuário reduzindo assim os agravos, principalmente quando essa relação se encontra fragilizada (FEITOSA *et al.*, 2021).

A prática da realização do acolhimento vai além da escuta qualificada esse método de cuidado é capaz de identificar problemas e promover intervenções resolutivas, além disso, é capaz de expandir a capacidade da equipe multidisciplinar da ESF em responder as demandas dos usuários nos atendimentos, além de reduzir consultas médicas apenas e explorar os potenciais dos demais profissionais de saúde (FERREIRA; PENQUES; MARIN, 2014).

Além disso, essa prática possui algumas outras potencialidades como o estabelecimento de conversa entre usuário e profissional, melhoria na comunicação entre os membros da equipe da atenção primária e melhor visibilidade de toda equipe e não somente do médico, além de adotar estratégias que visam acolher os segmentos excluídos e eliminar o preconceito ainda existente (GARUZI *et al.*, 2014).

Para um melhor cuidado para os usuários da atenção básica há a necessidade de que os profissionais desenvolvam habilidades que vão além da prática clínica e técnicas, mas sim em habilidades que não exigem técnicas padrão, sendo que os grandes desafios do cuidado na ESF não são limitados a somente práticas clínicas (BAZILIO *et al.*, 2020).

Gondim e Andrade (2014) trazem em seu estudo que o cuidado humanizado e satisfação do usuário é medido por meio do acolhimento que os profissionais de saúde e demais funcionários realizam, esses indicadores são responsáveis pelo desejo de um bom relacionamento entre profissional e paciente que seja sensível e humano.

Ressalta-se que o acolhimento não é um espaço ou local físico, mas sim uma postura dos profissionais com os pacientes de forma ética e acolhedora. Destaca-se que essa prática se difere do que chamamos de triagem, pois ele não é considerado uma etapa e sim uma ação que deve ser realizado em todos os níveis de atenção não somente na atenção primária, adentrar essa prática como uma diretriz operacional requer novas atitudes de mudanças por parte dos profissionais na prática em saúde (OLIVEIRA *et al.*, 2015).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o acolhimento é uma ferramenta importante no processo de cuidado na atenção primária, visto que, ele é responsável pelo estabelecimento de vínculo entre os membros da equipe de saúde e os usuários. Essa ferramenta é usada também para identificar diversas fragilidades no atendimento, assim como enfatizar um cuidado multiprofissional e fazer com que a equipe seja capaz de responder as demandas dos usuários em tempo hábil, essa prática precisa está cada vez mais presente nos estabelecimentos de saúde. Além disso, é importante destacar que essa prática não necessita de um local físico ou espaço, mas sim uma postura ética e humanizada dos profissionais de saúde.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Myrna Maria Arcanjo Frota et al. Acolhimento em unidade de atenção primária à saúde: potencialidades e desafios. **SANARE-Revista de Políticas Públicas**, v. 17, n. 2, p. 114-119, 2018.
- BAZILIO, Jennifer et al. Simulação in situ como estratégia potencializadora da prática do acolhimento na Atenção Primária a Saúde. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 12, p. e2429128185-e2429128185, 2020.
- CAMARGO, Diângeli Soares; CASTANHEIRA, Elen Rose Lodeiro. Ampliando o acesso: o Acolhimento por Equipe como estratégia de gestão da demanda na Atenção Primária à Saúde (APS). **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, p. e190600, 2020.
- CAMELO, Marina Shinzato et al. Acolhimento na atenção primária à saúde na ótica de enfermeiros. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 29, p. 463-468, 2016.
- COUTINHO, Larissa Rachel Palhares; BARBIERI, Ana Rita; SANTOS, Mara Lisiane de Moraes dos. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Saúde em debate**, v. 39, p. 514-524, 2015.
- FEITOSA, Maria Vanyelle Nogueira et al. Práticas e saberes do acolhimento na atenção primária à saúde: Uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 3, p. e5308-e5308, 2021.
- FERREIRA, Maria de Lourdes da Silva Marques; PENQUES, Rosana Maria do Vale Barreira; MARIN, Maria José Sanches. Acolhimento na percepção dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde. **Aquichan**, v. 14, n. 2, p. 216-225, 2014.
- FILHO, José Adelmo da Silva; BEZERRA, Adriana de Moraes. Acolhimento em Saúde Mental na atenção primária a saúde: Revisão Integrativa. **ID on line. Revista de**



psicologia, v. 12, n. 40, p. 613-627, 2018.

GARUZI, Miriane et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 35, n. 2, p. 144-149, 2014.

GIORDANI, Jessye Melgarejo Amaral et al. Acolhimento na atenção primária à saúde: revisão sistemática e metassíntese. **Revista de APS**, v. 23, n. 1, p. 7-25, 2020.

GONDIM, Ana Paula Soares; ANDRADE, João Tadeu. Cuidado humanizado na atenção primária à saúde: demanda por serviços e atuação profissional na rede de atenção primária à saúde—Fortaleza, Ceará, Brasil. **Revista Portuguesa de Saúde Pública**, v. 32, n. 1, p. 61-68, 2014.

SCHOLZE, Alessandro da Silva; JUNIOR, Carlos Francisco Duarte; SILVA, Yolanda Flores. Trabalho em saúde e a implantação do acolhimento na atenção primária à saúde: afeto, empatia ou alteridade?. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 13, p. 303-314, 2009.

SOUZA, M.T; SILVA, M.D; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, v. 8, p. 102-106, 2010.