



Trabalho 1502

ACOLHIMENTO EM ATENÇÃO BÁSICA: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Paula Cristina Pereira da Costa⁽¹⁾, Vanessa Pellegrino Toledo Mayer⁽²⁾

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado a partir da Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei Orgânica da saúde 8.080 e pela Lei 8.142, para que toda a população brasileira tenha acesso ao atendimento público de saúde e que o mesmo seja de responsabilidade do Estado, que através de políticas públicas tem o dever de prover as ações e serviços necessários para garantia desses direitos. Em 1994 o Ministério da Saúde com o propósito de reorganizar a atenção básica instituiu o Programa Saúde da Família (PSF), hoje denominado Estratégia Saúde da Família (ESF), com intuito de substituir o modelo tradicional hospitalocêntrico, centrado na doença e no cuidado fragmentado, para uma assistência integral e humanizada, priorizando ações de proteção, promoção e recuperação da saúde dos indivíduos e da família, de forma integral e contínua. A princípio, a ESF orientou as equipes multiprofissionais a lidarem com programas de saúde, protocolos diagnósticos e terapêuticos pré-definidos, sem indicar como lidar com a demanda espontânea que recorre ao serviço diariamente. Na intenção de resolver esses problemas, em 2004 a Política Nacional de Humanização propõe o Acolhimento. O acolhimento é uma ação técnico-assistencial que implica em mudanças na relação profissional/paciente por meio de parâmetros éticos, técnicos, humanitários e de cidadania, facilitando a reorganização dos serviços, melhorando a qualidade da assistência, tendo o paciente como eixo principal do cuidado e participante ativo. Ao procurar o acolhimento o usuário espera encontrar atenção, rapidez no atendimento, consulta médica, medicação ou curativo, mas, sobretudo, resolutividade para o seu problema. O acolhimento não deve ser uma ação de recepção do usuário na unidade, mas sim uma etapa do processo de trabalho, modificando o cotidiano do serviço, se tornando usuário-centrado e com a finalidade de aumentar acesso e qualidade, contribuindo para um SUS universal, integral e comprometido com a defesa da vida individual e coletiva. O processo de trabalho em saúde é entendido como um modo de trabalhar específico, em que o consumo se dá no mesmo momento da produção e é o trabalhador que comanda o seu processo de trabalho. Isso requer organizar o processo de trabalho de forma que a produção do cuidar seja de forma mais relacional utilizando tecnologias leves nas perspectivas de se implantar novas práticas de saúde. Para isso é necessário que os profissionais da saúde tenham uma visão holística do paciente, entendendo-o como ser humano individualizado e que naquele momento está necessitando de ajuda. Dentre os profissionais que realizam o acolhimento, está à enfermagem, cuja essência do trabalho é o cuidado ao indivíduo, família e comunidade. É nesse contexto que este estudo objetiva realizar uma revisão integrativa da literatura sobre o conhecimento científico produzido nacional e internacionalmente acerca do acolhimento, e conhecer qual a sua implicação na enfermagem na atenção básica. Foram incluídos nesta revisão os artigos publicados em português, inglês; com os resumos disponíveis nas bases de dados SCIELO, LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde), SCOPUS e CINAHL, respectivamente; no período compreendido entre 2008-2012; que abordassem a realização do acolhimento pela equipe de enfermagem, seja no objetivo, resultado ou conclusão, que abordassem a realização do acolhimento pela equipe de atenção básica, e este estudo entende que a enfermagem é parte integrante dessa equipe e foram excluídos trabalhos como teses,

1. Enfermeira, mestranda em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. paulinhapcosta@hotmail.com
2. Enfermeira, Professora doutora da Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP



Trabalho 1502

dissertações, livros e capítulos de livros, revisões e publicações que não se enquadram nos níveis de evidências estudadas ⁽¹⁾. No total foram obtidos 304 resumos, porém 119 se repetiam entre bases de dados e descritores, portanto foram encontrados 185 artigos. Desses, a partir da leitura dos resumos e títulos, 55 foram pré-selecionados. A partir disso foi iniciada a segunda etapa de seleção dos artigos, que consistiu em leitura de todos os artigos na íntegra e identificação dos estudos que contemplavam a pergunta norteadora, entretanto, quatro artigos não foram encontrados na íntegra e então somente 51 artigos foram lidos. A amostra final dessa revisão integrativa foi de 18 estudos. Avaliando-se esses artigos notou-se que: as bases de dados em que os artigos foram encontrados em maior número (84%) são de indexação de revistas de países latino-americanos e do Caribe (SCIELO E LILACS), o que nos faz pensar que talvez, a realização do acolhimento, esteja relacionada com a forma de organização das políticas de saúde, pelo fato de que nesses países, mesmo naqueles com políticas públicas de saúde como o Brasil, os serviços de saúde não são garantidos a todos que procuram atendimento, e por isso há a necessidade de se estudar como acolher o usuário que diariamente procura a unidade de saúde ⁽²⁾; alguns artigos foram escritos pela enfermagem em conjunto com profissionais de outras categorias (22%), o que nos leva a pensar que o trabalho multidisciplinar proposto pelo Programa Saúde da Família, mesmo que ainda não na totalidade, de alguma forma já está sendo executado; outro dado que chamou atenção, é que a maioria (73%) dos artigos é desenvolvida a partir da abordagem qualitativa, adotou-se como uma possível explicação a isto o fato de o acolhimento utilizar tecnologias leves (relacionais) para sua realização e a pesquisa qualitativa, não se preocupa em quantificar, mas sim em explicar o enredo das relações sociais, que pode ser compreendida através do cotidiano e da vivência. Analisando o acolhimento e sua implicação na enfermagem, observou-se que a realização do acolhimento proporcionou aumento do acesso aos serviços de saúde, diminuição das filas, escuta de todos os usuários que procuram o serviço. Porém, notou-se que o “acolher” difere da teoria na prática, pois se tornou função de enfermeiros e auxiliares de enfermagem e não da equipe multiprofissional, sendo realizado somente no sentido de triagem, avaliação de queixas e necessidade de consulta médica. Esses fatos aliados à pressão da demanda podem gerar sentimentos de angústia e desconforto nos profissionais da enfermagem. Através dessa revisão concluiu-se que o acolhimento é importante para reafirmação dos princípios do SUS e é um avanço importante na organização dos processos de trabalho em saúde, contribuindo para satisfação do usuário. Através dele o usuário cria e/ou mantém o vínculo com a unidade, procurando-a sempre que houver necessidade. Além disso, a realização do acolhimento possibilita ao profissional de enfermagem maior autonomia sobre seu trabalho. Porém, há a necessidade de mais estudos sobre o tema e acreditamos que com o envolvimento dos gestores e discussões nas equipes a respeito, a elaboração de normas e protocolos para o atendimento, o treinamento dos profissionais, o envolvimento de todos os profissionais, no qual todos acolham, escutem e se responsabilizem pelo usuário e não somente a equipe de enfermagem. Todos esses fatores contribuem para oferecer uma assistência e um acolhimento de qualidade. Referências: 1- Melnyk BM, Fineout-Overholt E. Making the case for evidence-based practice. In: Melnyk BM, Fineout-Overholt E. Evidence-based practice in nursing & healthcare. A guide to best practice. 2nd ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2011. p. 3-24. 2.- Lobato LVC, Giovanella L. Sistemas de Saúde: origens, componentes e dinâmica. In Giovanella L, Escorel S, Lobato LVC. Política e Sistema de Saúde no Brasil. 2ª ed. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2012. p. 89-120.

Descritores: acolhimento, atenção primária à saúde, enfermagem.

Eixo Temático do Evento: II - Interfaces da Enfermagem com práticas profissionais e populares de cuidado em saúde