

ANÁLISE METODOLÓGICA DOS ESTUDOS ACERCA DO ACOLHIMENTO: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Ana Paula Oliveira Queiroz¹; Fernanda Jorge Magalhães²; Diliane Paiva de Melo Matos³; Francisca Elisângela Teixeira Lima⁴

Introdução: O acolhimento surge como um instrumento para melhoria da qualidade da assistência através da Política Nacional de Humanização (PNH) em resposta a persistentes problemas da população, principalmente, no que diz respeito ao acesso aos serviços de saúde pública¹. A PNH foi criada em 2003, com diretrizes específicas para cada nível de atenção e com objetivos gerais de reduzir as filas e o tempo de espera com ampliação do acesso; promover atendimento acolhedor e resolutivo baseados em critérios de risco; garantir informações ao usuário; e proporcionar gestão participativa e educação permanente aos trabalhadores. Nesse contexto, o acolhimento serve como uma postura ética a ser adotada nas práticas e gestões de saúde, que suscita por favorecer uma relação de confiança e compromisso entre serviço e equipe². Diante da importância do acolhimento no cotidiano dos serviços de saúde como meio para reorganizá-los e melhorar a qualidade da assistência foi proposto realizar esta pesquisa, cujos resultados podem contribuir para divulgação do conhecimento acerca do acolhimento, ainda pouco estudado e difundido. O contexto descrito deu margem aos questionamentos condutores dessa pesquisa: quais os aspectos metodológicos utilizados na produção científica acerca do acolhimento? **Objetivos:** Verificar os aspectos metodológicos utilizados na produção científica acerca do acolhimento. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura referente à produção sobre o acolhimento nos serviços de saúde, nos artigos de periódicos indexados nas seguintes bases de dados: Scopus, Publicações Médicas (PUBMED), Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature (CINAHL), COCHRANE e Literatura Latino-Americana e do Caribe de informação em Ciências da Saúde (LILACS). A busca aconteceu no período de fevereiro a março de 2011 e obedeceu aos seguintes critérios de inclusão: estar disponível na íntegra nas referidas bases de dados; estar disponível nos idiomas português, inglês ou espanhol; e ter como tema central o acolhimento nos serviços de saúde. Foram utilizados como descritores: Acolhimento, Humanização da Assistência Hospitalar e Acesso aos serviços de saúde e suas traduções para o inglês e espanhol. Após a seleção dos estudos, os mesmos foram submetidos a leituras exploratórias e seletivas. A coleta de dados foi realizada por meio de um formulário com variáveis tais como: tipo de estudo, delineamento do estudo, ano de publicação, local de realização dos estudos e sujeitos dos estudos. A seleção de artigos em cada base está descrita a seguir: na Scopus, foram encontrados 13 artigos, sendo selecionados quatro que se adequaram aos critérios de inclusão; na PUBMED foram encontrados 26 artigos científicos, porém apenas um se adequou aos critérios de inclusão; na Cinahl de onze artigos encontrados, quatro foram selecionados; na Lilacs de um total de 798 artigos, 12 artigos se adequaram aos critérios de inclusão; não foram encontrados artigos sobre o tema na Cochrane. Sendo assim, foram encontrados ao todo 1571 artigos dos quais 22 foram selecionados para contemplarem o estudo. A análise dos dados foi fundamentada na literatura pertinente à temática. **Resultados:** Em relação à produção científica sobre acolhimento nos artigos de periódicos indexados foram encontrados 22 artigos que responderam aos objetivos distribuídos nas seguintes bases de dados: quatro no Scopus, dois na PUBMED, quatro no CINAHL, nenhum no COCHRANE e doze no LILACS. A seguir,

1 – Enfermeira. Mestranda em enfermagem pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Bolsista CNPQ. Participante do Grupo de Estudos sobre a Consulta de Enfermagem (GECE) Email: paula_oliveiraqueiroz@hotmail.com

2 – Enfermeira. Doutoranda em enfermagem pela UFC. Bolsista FUNCAP. Participante do GECE.

3 – Enfermeira assistencial Hospital da Mulher de Fortaleza. Participante do GECE.

4 – Enfermeira. Doutora em enfermagem. Professora Adjunta da UFC. Coordenadora do GECE.

será analisada a caracterização dos estudos com relação aos aspectos metodológicos. A maioria dos estudos publicados acerca do acolhimento encontra-se entre os tipos descritivos e/ou exploratórios (81,8%). No entanto, não foi encontrado estudo experimental. Quanto ao delineamento, apenas 9,1% definem como bibliográfico e os demais não especificam. E a natureza predominante foi qualitativa (86,4%), e não houve estudos quantitativos acerca do tema. Quanto ao local de desenvolvimento dos estudos houve um predomínio de estudos desenvolvidos no Brasil, destacando-se as regiões Nordeste (27,3%), Sul (27,3%) e Sudeste (22,8%). Foi encontrado um artigo estrangeiro, desenvolvido nos Estados Unidos. Já a região norte do Brasil não apresentou estudos desenvolvidos acerca do tema. Percebe-se que o acolhimento é desenvolvido em diversos ambientes de assistência à saúde da população. Contudo, houve um predomínio do desenvolvimento dos estudos sobre o acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde (68,2%), seguido pelo ambiente hospitalar (18,3%) e no ambulatório, maternidade e unidade de gerência distrital, ficando cada um com 4,5%. Os estudos sobre acolhimento tiveram como principais sujeitos os profissionais (45,5%), sendo contemplados os mais diversos tipos de profissionais de nível superior ou médio, quais sejam: médicos, odontólogo, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, coordenadores/gestores dos serviços de saúde, assistente social, agente comunitário de saúde, acadêmicos de medicina, porteiro e recepcionista. Quanto aos usuários, houve trabalhos desenvolvidos com acompanhantes e pacientes, os quais foram: mãe, adolescentes, idosos, puérpera e adultos, totalizando 31,8%. Alguns estudos trabalhavam tanto com profissionais quanto com usuários (13,6%). E, ainda foram encontrados 9,1% do tipo bibliográfico. Verifica-se que houve um aumento de interesse no desenvolvimento de estudos acerca de acolhimento a partir do ano 2006, totalizando 91% dos estudos publicados. Apenas dois estudos foram publicados entre os anos de 1995 e 2005 (9%). Além disso, não foram encontradas publicações antes do ano de 1995. **Conclusões:** Em relação aos aspectos metodológicos contemplados nas pesquisas sobre o acolhimento, tem-se que as regiões Sul e Nordeste lideram em quantidade de artigos publicados, mas a região sudeste também tem um bom número de pesquisas realizadas. Os estudos mostraram o quanto a utilização do acolhimento é diversificada em termos de local, proporcionando inúmeros benefícios tanto para organização do processo de trabalho quanto para qualidade do atendimento. É importante a realização de estudos experimentais que possam comprovar a sua eficácia, para que cada vez mais se possa aperfeiçoar a postura da equipe que acolhe, bem como satisfazer os sujeitos acolhidos. Constatou-se que o interesse acerca do tema acolhimento vem aumentando, visto que a política nacional de Humanização vem ganhando força desde sua implementação em 2003, porém ainda são escassas as publicações acerca do tema. **Contribuições para a enfermagem:** O acolhimento como postura ética favorece a melhoria da qualidade da assistência proporcionando um cuidado mais humanizado e efetivo.

Referências

1. Nascimento PTA, Tesser CD, Neto PP. Implantação do acolhimento em uma unidade local de saúde de Florianópolis. Arquivos Catarinenses de Medicina. 2008; 37 (4): 32-4.
2. Ministério da Saúde (Br). Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo de Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência. / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde; 2009.

Descritores: Acolhimento; Enfermagem; Humanização da Assistência

Área temática: Políticas e Práticas em Saúde e Enfermagem