



ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA

José Ronivon Fonseca, Patrick Leonardo Nogueira da Silva, Alisson Pereira Veiga, Josiane Santos Brant Rocha, Ronilson Ferreira Freitas, Patrícia Alves Paiva

INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado para oferecer atendimento igualitário, cuidar e promover saúde à população, constituindo um projeto social único que se materializa por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde dos brasileiros [1]. O serviço de saúde, ao adotar práticas centradas no usuário, faz-se necessário desenvolver capacidades de acolher, responsabilizar, resolver e autonomizar. Nesse sentido, o trabalho em saúde deve incorporar mais tecnologias leves que se materializam em práticas relacionais, como, por exemplo, acolhimento e vínculo [2].

A primeira possibilidade de efetivação dessas ações pode estar localizada no momento do acolhimento. Na Política Nacional de Humanização (PNH) o acolhimento é considerado a recepção do usuário, compreendendo sua entrada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo seu problema, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias, garantindo a atenção resolutiva e articulação com outros serviços de saúde para a continuidade da assistência quando necessária [3].

Sendo assim, este estudo objetivou analisar as estratégias de acolhimento na Atenção Primária à Saúde por meio de uma revisão sistemática da literatura científica.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, exploratório, com suporte na revisão de literatura na qual buscou-se de forma sistematizada às publicações relacionadas à temática do acolhimento. Os descritores utilizados para a busca foram: Acolhimento; Enfermagem; Atenção Primária; e Humanização. Os dados foram levantados por meio de bases de dados eletrônicas, sendo estas a LILACS e o SCIELO e manuais produzidos pelo Ministério da Saúde durante o período de 2010. O material selecionado permitiu compreender a importância do acolhimento e a atuação do enfermeiro em sua prática na atenção primária.

REVISÃO DE LITERATURA

O Ministério da Saúde propôs a Estratégia de Saúde da Família como estratégia para o modelo assistencial a partir da organização da atenção básica, apostando no estabelecimento do vínculo e criação de laços de compromisso e de corresponsabilidade entre profissionais da saúde e a população [4]. Uma das metas de todo sistema de saúde é minimizar as disparidades entre os subgrupos populacionais, de modo que não exista desvantagem sistemática em relação ao seu acesso aos serviços, garantindo, assim, a resolutividade de seus problemas [5].

A Estratégia Saúde da Família busca romper com paradigmas cristalizados e incorpora novo pensar e agir na perspectiva de mudança e conversão do modelo assistencial. Dessa forma, possibilita a entrada de cenários, sujeitos e linguagens no âmbito da atenção à saúde com potenciais para reconstrução das práticas. Nessas, o cuidado deve considerar o princípio da integralidade e o usuário como protagonista. Pressupõem ainda a presença ativa do outro e as interações subjetivas, ricas e dinâmicas, exigindo ampliação dos horizontes da racionalidade que orienta tecnologias e agentes das práticas [6].

Como proposta de uma nova relação entre usuários e profissionais de saúde, criou-se o Humaniza SUS, que é uma Política Nacional de Humanização, visando um SUS mais acolhedor, mais ágil, que reconheça e respeite a diversidade do povo, oferecendo a todos o mesmo tratamento, sem distinção de raça, cor, origem ou orientação sexual, construindo com a participação de trabalhadores, gestores e usuários e, principalmente, comprometido com a qualidade dos seus serviços e com a saúde integral para todos [3]. A ação de acolher o cliente dentro da Atenção Primária envolve a percepção e a escuta qualificada, atentando-se aos sinais muitas vezes não verbalizados, ou ainda, traduzidos no próprio silêncio.

Acesso e acolhimento articulam-se e se complementam na implementação de práticas em serviços de saúde, na perspectiva da integralidade do cuidado. Com a expansão e estruturação da oferta de serviços, durante o processo de construção do Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro, em que os municípios têm assumido a responsabilidade pela atenção à saúde de seus municípios, sobretudo, da rede de Atenção Básica, o debate sobre o acesso a essas ações e serviços ganhou nuances qualitativas [7].



FÓRUM ENSINO · PESQUISA
EXTENSÃO · GESTÃO

FEPEG

UNIVERSIDADE: SABERES E PRÁTICAS INOVADORAS

Trabalhos científicos • Apresentações artísticas
e culturais • Debates • Minicursos e Palestras



24 a 27
setembro

Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

www.fepeg.unimontes.br

O acolhimento como diretriz operacional apresenta-se como possibilidade de arguir o processo de produção da relação usuário-serviço sob o olhar específico da acessibilidade sobre os momentos nos quais os serviços constituem seus meios de recepção dos usuários, em que local, em que circunstâncias, qual finalidade e resultados [8,9].

O acolhimento deve ser visto, portanto, como um dispositivo potente para atender à exigência de acesso, propiciar vínculo entre equipe e população, trabalhador e usuário, questionar o processo de trabalho, desencadear cuidado integral e modificar a clínica. Dessa maneira, é preciso qualificar os trabalhadores para recepcionar, atender, escutar, dialogar, tomar decisão, amparar, orientar, negociar [10]. É um processo no qual trabalhadores e instituições tomam, para si, a responsabilidade de intervir em uma dada realidade, em seu território de atuação, a partir das principais necessidades de saúde, buscando uma relação acolhedora e humanizada para prover saúde nos níveis individual e coletivo [11]. Esse processo exige metodologias participativas, que considerem a negociação permanente de conflitos na convivência diária dos serviços de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, a importância do profissional enfermeiro promover o acolhimento durante o atendimento na Unidade de Saúde é indispensável, visto que possibilita o vínculo entre profissional e usuário, a qualidade do atendimento e, conseqüentemente, gera resolutividade dos serviços e a satisfação deste. A enfermagem desempenha papel fundamental nesse processo de construção do modo de agir em saúde pública e de inter-relação pessoal dos profissionais de saúde com os pacientes.

REFERÊNCIAS

- [1] BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. CONSELHO NACIONAL DOS SECRETÁRIOS MUNICIPAIS DE SAÚDE. **O SUS de A a Z: garantindo a saúde nos municípios**. 3ª ed. Brasília (DF), 2009.
- [2] MERHY, E. E. **A perda da dimensão cuidadora na produção de saúde: uma discussão do modelo assistencial e da intervenção no seu modo de trabalhar a assistência**. In: CAMPOS, C. R. (Org). Sistema Único de Saúde em Belo Horizonte: reescrevendo o público. São Paulo (SP): Editora Xamã, 1998.
- [3] BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. NÚCLEO TÉCNICO DA POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO. **Humaniza SUS – Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS**. Brasília (DF), 2004.
- [4] SILVA, R.G. **Acolhimento como forma de atendimento na equipe de saúde da família**. Campos Gerais (MG), 2010.
- [5] STARFIELD, B. **Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia**. Brasília (DF), 2002.
- [6] AYRES, J. R. C. M. **Cuidado e reconstrução das práticas de saúde**. In: MINAYO, M. C. S.; COIMBRA JUNIOR, C. E. A. (Org). Críticas e atuantes: ciências sociais e humanas em saúde na América Latina. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2005.
- [7] SOUZA, E. C. F. et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 24, supl. 1, p. 100-110, 2008.
- [8] FRANCO, T. B.; BUENO, W. S.; MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: Betim, Minas Gerais, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 15, p. 345-353, 1999.
- [9] MATUMOTO, S. **O acolhimento: um estudo sobre seus componentes e sua produção em uma unidade da rede básica de serviços de saúde** [Dissertação de Mestrado]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 1998.
- [10] FAGUNDES, S. **Apresentação**. In: ORTIZ, J. N.; BORDIGNON, M. O.; GRALHA, R. S.; FAGUNDES, S.; CORADINI, S. R. (Org). Acolhimento em Porto Alegre: um SUS de todos para todos. Porto Alegre: Prefeitura Municipal de Porto Alegre; 2004.
- [11] ORTIZ, J. N.; BORDIGNON, M. O.; GRALHA, R. S.; FAGUNDES, S.; CORADINI, S. R. (Org). **Acolhimento em Porto Alegre: um SUS de todos para todos**. Porto Alegre: Prefeitura Municipal de Porto Alegre; 2004.