

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

THE IMPORTANCE OF THE RECEPTION IN PRIMARY HEALTH CARE

LA IMPORTANCIA DE LA ACOGIDA EN LA ATENCIÓN PRIMARIA

Victor Guilherme Pereira da Silva Marques[1], Tayane Moura Martins[2], Mariel Wágner Holanda Lima[3], Igor Marcelo Ramos de Oliveira[4], Andréa Márcia Soares da Silva[5], Willyane Larissa Lopes de Lima[6], Marks Passos Santos[7], Cinthia Silva Moura Neca[8], Ana Gabrielle Pinto dos Santos[9], Edmarcio Olinto da Fonseca[10], Renato Afonso da Silva[11], Sabrina Pereira Barros[12], Maria Rita Rodrigues Portilho[13], Thayná Vasconcelos da Silva[14], Camila Lima Ribeiro[15]

e27167
https://doi.org/10.53612/recisatec.v2i7.167

PUBLICADO: 07/2022

RESUMO

Realizar um levantamento bibliográfico acerca da importância do acolhimento na atenção primária à saúde. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura. Baseou-se nos dados de Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Base de Dados de Enfermagem (BDENF) via Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) que teve como questão norteadora: "O que a literatura aborda acerca da importância do acolhimento na atenção primária à saúde?". Foram utilizados os descritores: "Atenção primária à saúde", "Acolhimento" e "Promoção da saúde", como critério de inclusão foram considerados: texto completo, idioma português, espanhol e inglês, que retratassem a temática em estudo, publicados nos anos 2012 a 2022, e como critério de exclusão: textos duplicados, incompletos e que não focaram no tema exposto. Os descritores foram cruzados através do operador booleano *"AND"* para busca simultânea dos assuntos. Sendo assim, o acolhimento deve ser realizado por todos os funcionários que participam do processo de trabalho na atenção primária à saúde. Não deve ser confundido com o processo de simples triagem do paciente, assim como não deve ter horário pré-estabelecido e nem ser atribuição de determinada categoria profissional. O presente estudo conclui que o acolhimento é parte fundamental para os atendimentos que são realizados nas unidades básicas de saúde, que por meio dele o modelo biomédico que ainda prevalece nas instituições de saúde enfraquece mais nos atendimentos.

PALAVRAS-CHAVE: Atenção primária à saúde. Acolhimento. Promoção da saúde.

ABSTRACT

To carry out a literature survey about the importance of the host in primary health care. This is an integrative literature review. It was based on data from Latin American and Caribbean Literature on Health Sciences (LILACS) and Nursing Database (BDENF) via the Virtual Health Library (VHL), with the guiding question: "What does the literature address about the importance of embracement in primary health care? The descriptors were used: "Primary health care", "Reception" and "Health promotion", as inclusion criteria were considered: full text, Portuguese, Spanish and English language, which portrayed the theme under study, published in the years 2012 to 2022, and as exclusion criteria: duplicate texts, incomplete and that did not focus on the exposed theme. The descriptors were crossed through the Boolean operator "AND" for simultaneous search of the subjects. Thus, the reception should be

[1] Centro Universitário do Piauí
[2] Universidade Federal do Pará
[3] Universidade do Estado do Rio Grande do Norte
[4] Estácio de Sá
[5] Estácio de Teresina
[6] Centro Universitário São Miguel
[7] Faculdade Ages de Jacobina
[8] Centro Universitário Una Bom Despacho
[9] Maternidade Escola Assis Chateaubriand
[10] Faculdade Santa Casa BH
[11] Estácio de Sá
[12] Universidade Federal do Piauí
[13] Universidade de Rio Verde
[14] Universidade do Vale do Sapucaí
[15] Universidade de Fortaleza



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

performed by all employees who participate in the work process in primary health care. It should not be confused with the process of simple patient triage, nor should it have a pre-established schedule, nor be attributed to a specific professional category. This study concludes that the reception is a fundamental part for the care that is performed in basic health units, which through it weakens the biomedical model that still prevails in health institutions.

KEYWORDS: *Primary health care. Reception. Health promotion.*

RESUMEN
Realizar un estudio bibliográfico sobre la importancia del abrazo en la atención primaria de salud. Se trata de una revisión bibliográfica integradora. Se basó en datos de la Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS) y de la Base de Datos de Enfermería (BDENF) a través de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS), que tuvo como pregunta orientadora: "¿Qué aborda la literatura sobre la importancia de la acogida en la atención primaria de salud? Se utilizaron los descriptores: "Atención primaria de salud", "Acogida" y "Promoción de la salud", como criterios de inclusión se consideraron: textos completos, en idioma portugués, español e inglés, que retrataran el tema en estudio, publicados en los años 2012 a 2022, y como criterios de exclusión: textos duplicados, incompletos y que no enfocaran el tema expuesto. Los descriptores se cruzaron mediante el operador booleano "AND" para la búsqueda simultánea de los sujetos. Por lo tanto, la recepción debe ser realizada por todos los empleados que participan en el proceso de trabajo en la atención primaria de salud. No debe confundirse con el proceso de simple triaje de pacientes, así como tampoco debe tener un horario preestablecido ni asignarse a una categoría profesional concreta. Este estudio concluye que el huésped es una parte fundamental para la atención que se realiza en las unidades básicas de salud, que a través de él se debilita más el modelo biomédico que aún prevalece en las instituciones de salud.

PALABRAS CLAVE: *Atención primaria. Acolhimento. Promoción de la salud.*

INTRODUÇÃO

A diretriz do acolhimento foi introduzida nos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) em meados da década de 90, buscando, além de ampliar o acesso, viabilizar mudanças no desenvolvimento do trabalho em saúde, ao modificar as relações entre trabalhadores, gestores e usuários para a promoção de vínculos, corresponsabilização e resolubilidade (CAMELO *et al.,* 2016).

A atenção primária se constitui na porta de entrada para todas as novas necessidades, além de integrar a atenção fornecida em outros níveis de atenção à saúde. É nela que se proporciona a otimização de recursos, tanto básicos quanto especializados, e que mantêm o vínculo e a responsabilização pelas necessidades de saúde das pessoas, das famílias e da comunidade (FERREIRA; PENQUES; MARIN, 2014).

Como um dos eixos estruturantes do SUS, o nível primário de atenção vive um momento especial ao ser identificado como uma das prioridades do Ministério da Saúde brasileiro, e entre os seus desafios atuais destacam-se aqueles relativos ao acesso, vínculo e acolhimento (GIRÃO; FREITAS, 2016).

Em 2004, o Ministério da Saúde (MS) lançou a cartilha da Política Nacional de Humanização (PNH), na qual aponta o acolhimento com avaliação e classificação de risco como dispositivo de mudança no trabalho da atenção e produção de saúde, em especial nos serviços de urgência. Nos



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

serviços de emergência, deve-se levar em consideração, também, o nível de complexidade, otimizando recursos tecnológicos e força de trabalho das equipes, acolhendo o usuário segundo sua necessidade específica (SILVA; BARROS; TORRES, 2012).

O acolhimento surgiu a partir das discussões sobre a reorientação da atenção à saúde, sendo elemento fundamental para a reorganização da assistência em diversos serviços de saúde, direcionando a modificação do modelo tecno-assistencial. É um dispositivo que está inserido na Política de Humanização do Ministério da Saúde (HumanizaSUS), e que vai além da recepção ao usuário, pois considera toda a situação da atenção a partir da entrada deste no sistema. Acolher significa humanizar o atendimento (COUTINHO; BARBIERI; SANTOS, 2015).

Ao acolher, são mobilizados os aspectos das relações que se estabelecem no âmbito do atendimento para que aconteça o direito à saúde, base para a consciência cidadã. O momento do acolhimento na atenção básica à saúde compõe um potencial cenário para conflitos éticos no dia a dia das ações. Nesse contexto, acolher as necessidades em saúde de pessoas portadoras de deficiência significa um desafio aos profissionais (TEDESCO; JUNGES, 2013).

Face o exposto, este artigo teve como objetivo realizar um levantamento bibliográfico acerca da importância do acolhimento na atenção primária à saúde.

1 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo revisão integrativa de literatura, de caráter qualitativo. Segundo Souza, Silva e 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), categorização dos estudos.

Adotou-se para a elaboração da pergunta norteadora e definição de critérios de legibilidade, 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 acerca da importância do acolhimento na atenção primária a saúde?”.

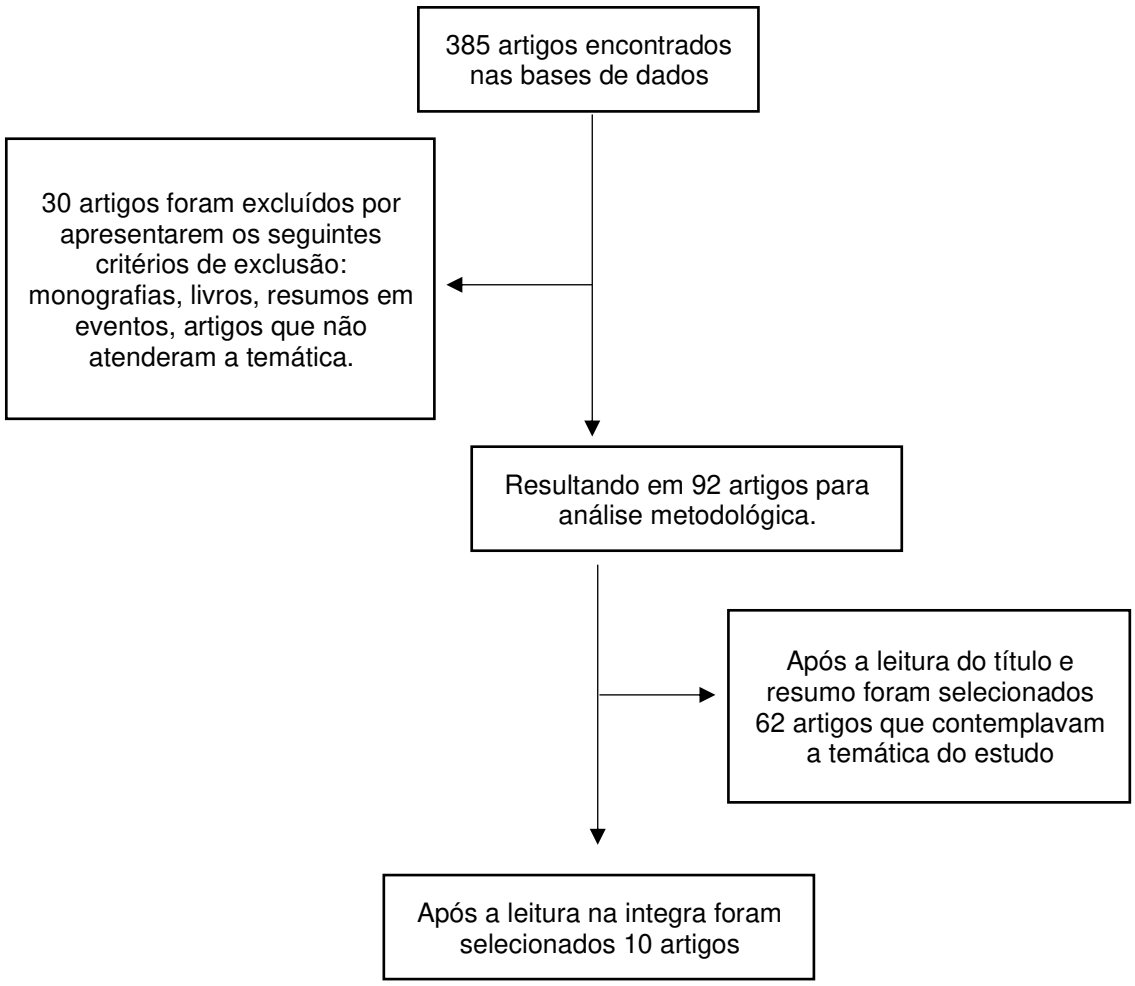
Para responder à pergunta norteadora foram utilizados como critérios de inclusão artigos publicados no período entre 2012 e 2022, cujo acesso ao periódico era livre aos textos completos, artigos em idioma português, inglês e espanhol e relacionados à temática que foram localizados através da busca com os seguintes descritores, utilizando o operado booleano *and* entre eles: Atenção primária à saúde *and* Acolhimento *and* Promoção da saúde *and* Saúde pública, em abril de 2022. 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, artigos publicados em anais de eventos e indisponíveis na íntegra.

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

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 Retrievel 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 385 estudos científicos, sendo que, apenas 92 estudos foram selecionados, 62 atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos, destes, 30 foram excluídos com base nos critérios de exclusão, restando 10 artigos para composição e análise do estudo. O fluxograma com o detalhamento das etapas de pesquisa está apresentado a seguir no fluxograma 1.

Fluxograma 1 - Fluxograma de identificação e seleção dos artigos, Teresina, Piauí, Brasil (2022).



Fonte: Elaborado pelos Autores (2022).



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Sabe-se, por outro lado, que a implantação do acolhimento requer significativas mudanças no trabalho em saúde, como o aumento do protagonismo dos sujeitos, a reorganização dos serviços a partir de reflexão e problematização dos processos, a participação de toda a equipe multiprofissional na escuta e resolução dos problemas do usuário e a elaboração de um projeto terapêutico individual e coletivo capaz de articular a rede de serviços e as gerências centrais e distritais (BARROS *et al.,* 2018).

A noção de acolhimento assume lugar de destaque na reorientação do Sistema Único de Saúde (SUS), visto que busca superar a hegemonia do modelo biomédico centrado na doença, no tecnicismo e na verticalidade das ações entre profissionais de saúde e usuários. A alteração desse modelo assistencial vigente só é possível com suporte em uma mudança no núcleo tecnológico do cuidado fundamentada no acolhimento como modo de se produzir saúde (SILVA; ANDRADE; BOSI, 2014).

É importante que as equipes discutam e definam o modo como os diferentes profissionais participarão do acolhimento. Quem receberá o usuário que chega; como avaliar o risco e a vulnerabilidade desse usuário; o que fazer de imediato; quando agendar consulta médica; como organizar a agenda dos profissionais; que outras ofertas de cuidado podem ser necessárias etc. É necessário ampliar a capacidade clínica da equipe de saúde para escutar de forma ampliada, reconhecer riscos e vulnerabilidades (COSTA *et al.,* 2018).

A avaliação com classificação de risco é uma tecnologia que busca agilidade no atendimento a partir da análise do grau de necessidade do usuário, proporcionando atenção e identificando os pacientes que necessitam de atendimento imediato de acordo com a complexidade apresentada pelo caso (potencial de risco, agravos à saúde e grau de sofrimento) e não pela ordem de chegada ao serviço (BARRA; OLIVEIRA, 2012).

Dentre as mudanças desencadeadas no SUS, uma das mais significativas é a proposta de uma maior integração entre trabalhador e usuário. Além de estabelecer vínculos e relações de cooperação e corresponsabilidade na consolidação do sistema, essa integração tem implicado na transformação e na reestruturação do modelo comunicacional vigente, ampliando as possibilidades de diálogo entre os profissionais da saúde e os usuários dos serviços prestados (GUERRERO *et al.,* 2013).

Sendo assim, o acolhimento deve ser realizado por todos os funcionários que participam do processo de trabalho na APS. Não deve ser confundido com o processo de simples triagem do paciente, assim como não deve ter horário pré-estabelecido e nem ser atribuição de determinada categoria profissional. O paciente que se dirige a uma unidade de saúde é um cidadão que exerce o seu direito de lançar sua demanda ao funcionário público que o atende. O acolhimento é a postura inicial do profissional de acolher, dar seguimento e promover a assistência à saúde aos pacientes (SIMÕES; MOREIRA, 2013).



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo conclui que o acolhimento é parte fundamental para os atendimentos que são realizados nas unidades básicas de saúde, que por meio dele o modelo biomédico que ainda prevalece nas instituições de saúde enfraquece mais nos atendimentos. Os profissionais da atenção primária precisam dispor de treinamentos a respeito do assunto para que na prática sejam feitas as orientações corretas sobre o acolhimento no atendimento aos pacientes.

A classificação de risco é uma estratégia muito importante implementada nas instituições de saúde, apesar de no início de sua implementação ter tido inúmeras dificuldades, atualmente já é bem mais realizada, tanto na atenção básica, quanto na atenção secundária e terciária do sistema único de saúde.

REFERÊNCIAS

BARRA, S. A. R.; OLIVEIRA, L. M. L. O acolhimento na atenção primária à saúde: dispositivo disparador de mudanças na organização do processo de trabalho?. **Revista de APS**, v. 15, n. 2, p. 1-13, 2012.

BARROS, M. M. A. F. *et al*. Acolhimento em unidade de atenção primária à saúde: potencialidades e desafios. **SANARE-Revista de Políticas Públicas**, v. 17, n. 2, 2018.

CAMELO, M. S. *et al*. Acolhimento na atenção primária à saúde na ótica de enfermeiros. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 29, p. 463-468, 2016.

COSTA, A. B. *et al*. Percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento e classificação de risco na Atenção Primária à Saúde (APS). **Enfermería Actual de Costa Rica**, n. 35, p. 103-115, 2018.

COUTINHO, L. R. P.; BARBIERI, A. R.; SANTOS, M. L. M. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Saúde em debate**, v. 39, p. 514-524, 2015.

FERREIRA, M. L. S. M.; PENQUES, R. M. V. B.; MARIN, M. J. S. Acolhimento na percepção dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde. **Aquichan**, v. 14, n. 2, p. 216-225, 2014.

GIRÃO, A. L. A.; FREITAS, C. H. A. Usuários hipertensos na atenção primária à saúde: acesso, vínculo e acolhimento à demanda espontânea. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 37, n. 2, p. 1-7, 2016.

GUERRERO, P. *et al*. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 22, p. 132-140, 2013.

SILVA, Maria Z. N.; ANDRADE, A. B.; BOSI, M. L. M. Acesso e acolhimento no cuidado pré-natal à luz de experiências de gestantes na Atenção Básica. **Saúde em Debate**, v. 38, p. 805-816, 2014.

SILVA, P. M.; BARROS, K. P.; TORRES, H. C. Acolhimento com classificação de risco na Atenção Primária: percepção dos profissionais de enfermagem. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 16, n. 2, p. 225-231, 2012.

SIMÕES, W. M. B.; MOREIRA, M. S. A importância dos atributos: acolhimento, vínculo e longitudinalidade na construção da função de referência em saúde mental na atenção primária à saúde. **Enfermagem Revista**, v. 16, n. 3, p. 223-239, 2013.

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

TEDESCO, J. R.; JUNGES, J. R. Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 29, p. 1685-1689, 2013.