

Acolhimento: uma ferramenta de melhoria ao acesso na atenção primária à saúde

Acolhimento: a tool to improve access in primary health care

Recebimento dos originais: 31/01/2022

Aceitação para publicação: 28/02/2022

Augusto Cesar Jennings da Silva Pinheiro

Médico residente do programa de residência médica em Medicina de Família e Comunidade da Secretaria do Estado de Saúde de Santa Catarina

Endereço: R. Esteves Júnior, 160 - Centro, Florianópolis - SC

E-mail: cesarjennings@hotmail.com

Kássia Carolina Surdi

Médico residente do programa de residência médica em Medicina de Família e Comunidade da Secretaria do Estado de Saúde de Santa Catarina

Endereço: R. Esteves Júnior, 160 - Centro, Florianópolis - SC

E-mail: kassiasurdi@gmail.com

RESUMO

O acolhimento é uma das principais ferramentas da Atenção Primária à Saúde (APS), que favorece o acesso dos usuários ao sistema de saúde, fortalecendo os princípios do Sistema Único de Saúde. Foram buscados artigos nas bases de dados virtuais Biblioteca Virtual em Saúde e SciELO, publicados entre os anos de 2000 e 2021, para elaboração desta revisão narrativa. A prática do acolhimento beneficia o acesso e a satisfação dos usuários da APS. O acesso à atenção básica é primordial para cuidados em saúde de forma longitudinal, integral e equânime, e o acolhimento é dispositivo ímpar para esta prática. É notória a viabilidade e importância do acolhimento no cotidiano dos serviços de saúde. Refletir acerca deste tema fomenta profissionais da saúde, educadores e gestores a proporem mudanças concretas de modo responsável e, sobretudo, humanizado para garantir ao indivíduo seu direito de ser acolhido e ouvido.

Palavras-chave: acolhimento, atenção primária à saúde, acesso aos serviços de saúde.

ABSTRACT

The reception is one of the main tools of Primary Health Care (PHC), which favors the access of users to the health system, strengthening the principles of the Unified Health System. Articles were searched in the virtual databases Virtual Health Library and SciELO, published between 2000 and 2021, to prepare this narrative review. The practice of user embracement benefits access and satisfaction of PHC users. Access to primary care is essential for longitudinal, comprehensive, and equitable health care, and the user embracement is a unique device for this practice. The feasibility and importance of the embracement in the daily routine of health services is notorious. Reflecting on this theme encourages health professionals, educators, and managers to propose concrete changes in a responsible and, above all, humanized way to guarantee the individual's right to be welcomed and heard.

Keywords: welcoming, primary health care, access to health services.

1 INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Atenção Básica prioriza a expansão e consolidação da Atenção Primária à Saúde (APS), fortalecendo a atenção básica como uma das principais portas de entrada das Redes de Atenção à Saúde, incentivando ações de saúde que contemplem os indivíduos e os coletivos de forma integral, longitudinal e equânime, tal qual preza os princípios do Sistema Único de Saúde (BRASIL, 2017).

Acolhimento em serviços de saúde apresenta-se como uma das ferramentas mais complexas e necessárias para os profissionais de saúde e usuários na atenção primária. Preconiza a otimização do fluxo de atendimentos dos usuários e suas respectivas demandas. É um modo de operar os processos de trabalho em saúde assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários, de acordo com suas necessidades (DA SAÚDE., 2009).

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, cujo levantamento bibliográfico foi realizado por meio de pesquisa nas bases de dados virtuais Biblioteca Virtual em Saúde e SciELO, no mês de dezembro de 2021. Os Descritores em Ciência e Saúde (DeCS) utilizados foram “acesso aos serviços de saúde”, “acolhimento”, “atenção primária de saúde” e “qualidade em saúde”. Para a seleção de artigos, definiu-se como critérios de inclusão artigos científicos publicados nos anos de 2000 a 2021, no idioma português. Diante dos critérios definidos e através da análise dos artigos que respeitavam a temática proposta, foram selecionados 15 artigos.

3 RESULTADOS

Dos 15 artigos selecionados, apenas 10 tiveram maior relevância e correspondem a uma síntese dos principais referenciais teóricos desta revisão. Foram eleitos artigos científicos publicados nos anos de 2007, 2008, 2010, 2014, 2017, 2020 e 2021, sendo o ano de 2017, o ano que contém o maior número de publicações. Os estudos incluídos na amostra possuem abordagens diferentes, com predominância dos estudos descritivos e qualitativos; foram incorporados três estudos de metodologia qualitativa (30%), sendo dois estudos de caso e três estudos descritivos (30%), sendo um deles descritivo-observacional e outro descritivo transversal-longitudinal. Em número menor, dois estudos transversais (20%), um estudo de intervenção (10%) e um estudo de entrevista semiestruturada (10%) foram elencados na pesquisa. Os artigos vão desde pesquisa operativa, análise subjetiva de usuários e percepção dos profissionais de saúde e gestores de saúde.

4 DISCUSSÃO

A despeito de esforços para o fortalecimento da atenção básica no país, nas últimas décadas ainda se observam fragilidades para o acesso à rede básica de saúde no país, destacando-se entre essas a inexistência ou a baixa qualidade do acolhimento. Estima-se que 42,7% dos usuários não são adequadamente acolhidos em suas unidades de saúde e se demonstra que cerca de 10% das unidades não oferecem acolhimento por todo o período em que estão abertas e, ainda, não atendem situações de urgência (SOUZA et al., 2021).

As iniquidades históricas entre macrorregiões brasileiras podem ter colaborado para distinções entre políticas públicas e recursos implementados na área da saúde entre as diferentes localidades, contribuindo na explicação da desigualdade na oferta de acolhimento entre as equipes de saúde da atenção básica no país (GIORDANI et al., 2020).

A espera prolongada e a demora para consulta foram problemas cruciais listados pelos usuários dos serviços de saúde. Frequente é a relação de tais reclamações com a falta de acolhimento, que é fruto da não articulação dos atores envolvidos na gestão, na política e, até mesmo, os profissionais da saúde (VIEIRA-DA-SILVA et al., 2010).

Através da acolhida com inclusão de práticas de integralidade, tal qual a aproximação ao cliente, o cumprimento, a individualização, a concentração no atendimento e a demonstração de envolvimento com os seus problemas, permite-se a percepção integral das demandas e expectativas trazidas pelos indivíduos, propiciando o planejamento de saúde em conjunto e permitindo a realização de ações necessárias adequadas a cada situação (PENNA et al., 2014).

Ainda se observa enraizada entre usuários, a perspectiva de busca por modelo de atenção à saúde centrada no profissional médico, o qual enfatiza ações curativas, medicalização, em detrimento da análise dos determinantes do processo saúde-doença, dos aspectos multidimensionais dos indivíduos, do planejamento terapêutico conjunto, da resolubilidade das demandas, sendo, portanto, limitado no cuidado dos usuários (GOMIDE et al., 2017).

A divisão burocrática de trabalho, com atendimento centrado no médico, perpassando por fluxos rígidos são combinações que provocam a centralização do cuidado, o aumento da insatisfação dos usuários e o déficit na resolubilidade das demandas. Com a implementação de um novo modelo de acesso que compreenda o acolhimento, e, desta forma, flexibilize as ações dos atores envolvidos, permitirá um rendimento dos serviços de saúde (DO NASCIMENTO et al., 2008).

Uma das grandes vantagens do acolhimento é a redução de faltas; o usuário traz a demanda e, naquele instante, já é ouvido por um profissional, o qual irá direcionar se aquele caso deve ser levado a uma consulta médica ou não; sendo necessária avaliação médica, a consulta será agendada, não excluindo a

hipótese de não ter faltas, porém a primeira escuta envolve o usuário de tal maneira que o mesmo se sinta parte daquele sistema (SANT'ANA., 2017).

Conforme a literatura, o indivíduo busca assistência onde ele tenha fácil acesso e atendimento de qualidade, independente do deslocamento, daí a importância do acolhimento nas unidades básicas de saúde, já que a simples escuta individualizada faz toda diferença no processo do cuidado (FOSTER et al., 2017).

Apesar da inexistência de uma fórmula exata para a prática do acolhimento, podem ser elencados alguns aspectos essenciais à boa prática dessa ferramenta, citando-se a realização do acolhimento durante todo o período de funcionamento da unidade de saúde, a oferta de atendimento de urgência e emergência, a existência de protocolos que orientem as ações que devem ser desenvolvidas no contato com os usuários e tempo de espera satisfatório (SOUSA et al., 2021). Destinar agenda para atendimentos no mesmo dia, organizados por meio do acolhimento, é uma forma de humanizar o atendimento, desde que essa distribuição de consultas não permita a subutilização dos serviços, afetando o princípio da longitudinalidade (LIMA et al., 2007).

A abordagem da educação permanente com enfoque no investimento na qualificação dos profissionais de saúde visando aperfeiçoamento das práticas em APS está intimamente relacionada ao êxito da Estratégia da Saúde da Família (SOUSA et al., 2020).

5 CONCLUSÃO

Diante da literatura analisada é notória a importância da reflexão sobre a fragilidade do acesso relacionada a não implantação do acolhimento na atenção básica e a viabilidade da introdução do acolhimento nos serviços de saúde. Dar visibilidade a essa problemática fomenta profissionais da saúde, educadores e gestores a proporem mudanças concretas de modo responsável e, sobretudo, humanizado, para garantir que o indivíduo desfrute do seu direito de ser acolhido e ouvido.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Portaria n° 2.436**, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, v. 01, n. 183, 2017.
- DA SAÚDE, Ministério. Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência**. Brasília, 2009.
- DO NASCIMENTO, Paula Thais Avila; TESSER, Charles Dalcanale; NETO, Paulo Poli. Implantação do acolhimento em uma unidade local de saúde de Florianópolis. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 37, n. 4, 2008.
- FOSTER, Lorraine Bernardino; OLIVEIRA, Marcielly Almeida de; BRANDÃO, Sandra Maria Oliveira Caixeiro. O acolhimento nos moldes da humanização aplicada ao processo de trabalho do enfermeiro no pré-natal. **Rev. enferm. UFPE on line**, p. 4617-4624, 2017.
- GIORDANI, Jessye Melgarejo do Amaral et al. Fatores associados à realização de acolhimento pelas equipes da Atenção Básica à Saúde no Brasil, 2012: um estudo transversal. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 29, 2020.
- GOMIDE, Mariana Figueiredo Souza et al. A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 22, p. 387-398, 2017.
- LIMA, Maria Alice Dias da Silva et al. Acesso e acolhimento em unidades de saúde na visão dos usuários. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 20, p. 12-17, 2007.
- PENNA, Cláudia Maria de Mattos; FARIA, Roberta Souto Rocha; REZENDE, Gabrielli Pinho de. Acolhimento: triagem ou estratégia para universalidade do acesso na atenção à saúde?. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18, n. 4, p. 815-829, 2014.
- SANT'ANA, Ana Maria. Pesquisa operativa para adequação das agendas num serviço de Atenção Primária. **Revista Brasileira De Medicina De Família E Comunidade**, v. 12, n. 39, p. 1-9, 2017.
- SOUSA, Allan Nuno Alves de; SHIMIZU, Helena Eri. Como os brasileiros acessam a Atenção Básica em Saúde: evolução e adversidades no período recente (2012-2018). **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, p. 2981-2995, 2021.
- SOUSA, Ana Inês et al. Avaliação da acessibilidade aos serviços de Atenção Primária à Saúde na perspectiva dos profissionais. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 28, p. 47069, 2020.
- VIEIRA-DA-SILVA, Ligia Maria et al. Avaliação da implantação de programa voltado para melhoria da acessibilidade e humanização do acolhimento aos usuários na rede básica: Salvador, 2005-2008. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 10, p. s131-s143, 2010.