

INÁCIO, M. S.; RAMOS, I. B.; PAIXÃO, J. O. de. Percepção do enfermeiro quanto ao acolhimento na Atenção Básica a Saúde em uma cidade do Sul de Minas Gerais. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA FAPEMIG, VI., 2016, Itajubá. **Anais...** Itajubá: EEWB, 2016.

Mírian Silva Inácio<sup>1</sup>  
Isabella Barbosa Ramos<sup>2</sup>  
Jaqueline De Oliveira Paixão<sup>3</sup>  
Renata de Castro Matias<sup>4</sup>  
Mariângela Gomes Paixão<sup>5</sup>  
Oyara de Castro<sup>5</sup>  
FAPEMIG<sup>6</sup>

Os benefícios produzidos pela tecnologia na área da saúde são notáveis e indiscutíveis. Auxiliam na atuação dos profissionais, e beneficiam principalmente o paciente, com inovações surpreendentes a cada dia que se passa. O avanço tecnológico tem seu papel fundamental para a resolutividade dos problemas e manutenção e manutenção da vida das pessoas. Com a tecnologia ampliou-se a vida de maneira exponencial, que tornou as relações totalmente desiguais. Criou-se a possibilidade de interferência na vida humana capaz, por parte dos profissionais. Em contrapartida propicia a esperança de uma vida melhor e com qualidade, impõe também questionamentos e apreensões quanto ao futuro dos seres humanos e da humanidade. Os efeitos da tecnocracia são abundantemente adorados pela mídia, e até mesmo endeusados. Deparamo-nos diurnamente com ambientes perfeitos tecnicamente, mas sem alma e ternura humana. Vulnerabilizada pela doença o ser humano deixou de ser o centro das atenções e foi instrumentalizada em função de um determinado fim. Realidade, que para alguns autores necessita de mudanças. O Sistema Único de Saúde (SUS) a fim de garantir efetivamente serviços de saúde com qualidade para os cidadãos, um resultado da necessidade de mudança é a Política Nacional de Humanização (PNH). O PNH objetiva um SUS humanizado, seu eixo é a humanização que tem como um guia todas as ações de saúde trabalha com a subjetividade de cada sujeito, história de vida da pessoa e também seu meio coletivo. A implementação da PNH possui quatro marcas de governo específicas e uma delas pretende a redução de filas por meio de acolhimento com avaliação de risco e agilidade. Na atenção básica, os serviços de saúde devem ter formas de acolhimento e inclusão de clientes de modo a dar fim às filas e promover o acesso aos demais níveis do sistema. O acolhimento é uma das diretrizes de maior relevância política, estética e ética da PNH. O acolhimento visto como um dispositivo tecno-assistencial permite refletir e mudar os modos de prestar a assistência, pois questiona a clínica no trabalho em saúde, os modelos de atenção e gestão e o acesso aos serviços. A avaliação dos riscos e da vulnerabilidade implica estar atento tanto ao sofrimento físico quanto psíquico. Em contrapartida a falta de humanização da assistência não decorre somente da falta de recursos, mas muitas vezes advém

<sup>1</sup> Bolsista do Programa de Bolsa de Iniciação Científica. Acadêmica do 5º período do curso de graduação em enfermagem da Escola de Enfermagem Wenceslau Braz.

<sup>2</sup> Enfermeira formada na Escola de Enfermagem Wenceslau Braz, no ano de 2015.

<sup>3</sup> Acadêmica do 9º período do curso de graduação em enfermagem da Escola de Enfermagem Wenceslau Braz.

<sup>4</sup> Orientadora. Professora Mestre. Escola de Enfermagem Wenceslau Braz. Itajubá-MG.

<sup>5</sup> Coorientadoras. Docentes Escola de Enfermagem Wenceslau Braz. Itajubá-MG.

<sup>6</sup> Fonte Financiadora

da multiplicidade de novas tecnologias e avanços científicos na saúde, então é necessário que esses profissionais abram mão de todas as tecnologias, para receber, escutar e solucionar problemas trazidos pelos usuários. Este estudo teve como objetivo identificar as características pessoais e profissionais do enfermeiro da Estratégia Saúde da Família (ESF), assim como identificar o significado e a percepção de acolhimento para o enfermeiro da ESF. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, exploratória e descritiva transversal sendo realizada com 20 enfermeiros atuantes em 15 ESF e 5 UBS da cidade de Itajubá – Sul de Minas Gerais. Os dados foram colhidos a partir de um questionário com perguntas fechadas sobre as características pessoais e profissionais, e também foi utilizado um roteiro de entrevista semiestruturada com uma pergunta aberta. As entrevistas gravadas foram realizadas individualmente, e depois as respostas foram transcritas conforme os critérios metodológicos, mantendo a fidedignidade das informações coletadas, que serão arquivadas por pelo menos cinco anos e após este período serão destruídas. Para a organização e análise dos dados utilizamos o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) com suporte teórico das representações sociais. Os resultados mostraram que quanto ao gênero houve prevalência do feminino com 18 (90%) enfermeiras; em relação à idade, a média de prevalência foi 7 (35%) com idade de 25-35 anos. Já em relação ao tempo de formação profissional houve alegação de 7 (35%) com 1 a 4 Anos e 11 Meses e 7 (35%) que formaram há mais de 10 anos; quanto ao tempo de atuação na ESF 7 (35%) informaram que estão na Estratégia há mais de 10 anos. Emergiram - se 6 ideias centrais de cada questionamento. Sendo este primeiro: “Qual o significado de acolhimento para você?”. A maior prevalência foi de número cinco (5) entrevistadas, em que estas acreditam ser “Programar o que realmente necessita”, podendo ser observado, de que ao fornecer o acolhimento, já estará sendo programado ações para a saúde, em que, o usuário é a prioridade, e com frequência de número quatro (4), “Olhar o paciente como um todo” e “Ouvir o paciente” foram ditas pelas enfermeiras, sabe-se que o atendimento integral, a visão holística e ter empatia para com o paciente, são parte do atendimento humanizado, sendo necessário o desenvolvimentos por parte dos profissionais de saúde, possibilitando uma maior relação e benefícios do cuidado do indivíduo. E de acordo com o segundo questionamento, que foi: “Qual a sua percepção em relação ao acolhimento do paciente pelo enfermeiro da unidade a qual você atua?”. Também houve seis (6) ideias centrais em que as mais prevalentes, com frequência de seis (6) e cinco (5) foram “Importante e resolutivo” e “Dificuldades que impedem o acolhimento eficaz”. É evidente a importância do acolhimento, pois este torna o atendimento organizado, e quando houver falha neste, se observa o descontentamento por parte do usuário; os profissionais devem compreender que a prática organizará o sistema e o processo técnico-assistencial, melhorando o relacionamento profissional e usuário. Mas infelizmente, esse cuidado é atrapalhado por falta de recursos humanos e materiais, a organização do processo de trabalho é ainda uma dificuldade para os profissionais e necessita-se de capacitação e desenvolvimento dos mesmos; contudo, apesar desses pontos negativos, o acolhimento é uma inovação institucional, na qual é proposta pela Política Nacional de Humanização (PNH), que busca qualificar a equipe e contribuir para que haja eficiência no serviço. É possível concluir com o presente trabalho, que o acolhimento diante da percepção do enfermeiro tem um significado muito amplo, quanto positivo. Analisamos o significado e a percepção destes, frente ao acolhimento, e o estudo veio a contribuir de forma clara para o melhor entendimento não apenas dos diversos conceitos sobre o acolhimento, assim como as

potencialidades do mesmo em favorecer a saúde dos usuários da Atenção Básica, as dificuldades e possíveis potencialidades que esse método contemporâneo de atendimento pode trazer para a equipe multiprofissional. Além da consonância clara dos enfermeiros aos princípios e diretrizes do SUS. É possível abordar de forma geral, que o acolhimento veio para inovar o cuidado, tornando-se quando praticada corretamente, uma ferramenta potente que protagoniza o usuário e o torna responsável mutuamente ao profissional em seu processo de cura.

**Palavras-chave:** Acolhimento. Atenção Primária à Saúde. Enfermagem.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. B.; BOSI, M. L. M.. Qualidade do cuidado em dois centros de atenção psicossocial sob o olhar de usuários. **Saúde & Sociedade**, São Paulo, v. 24, n. 3, p. 887-900, 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/sausoc/article/view/104884/103678>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

BRASIL. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de saúde**. Brasília, DF, 2009.

FERREIRA, M. de L. da S.; PENQUES, R. M. do V. B.; MARIN, M. J. S. Acolhimento na percepção dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde. **Aquichán**, Bogotá. v. 14, n. 2, p. 216-225, maio/ago. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v14n2/v14n2a09.pdf>>. Acesso em: 8 nov. 2015.

FERTIG, A.; BRAGA, F. S.; WITT, R. R. A percepção do usuário da Atenção Primária sobre o acolhimento em unidade de Saúde da Família. **Revista de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 9, n. 9, p. 1-13, 2013. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/110249/000950349.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 11 nov. 2015.

LOPES, A. S. O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 39, n. 104, p. 114-123, jan./mar. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v39n104/0103-1104-sdeb-39-104-00114.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

MAGALHÃES, R. S. de. Atendimento da equipe de enfermagem na central de acolhimento no Hospital Pediátrico da Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Nursing**, Barueri, v. 14, n. 158, p. 369-372, jul. 2011.

MESQUITA, A. C.; CARVALHO, E. C. A Escuta terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 48, n. 6, p. 1127-1136, 2014. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/103151/101525>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

OLIVEIRA, D. A. de; GUIMARÃES, J. P. A importância do acolhimento com classificação de risco nos serviços de emergência. **Caderno Saúde e Desenvolvimento**, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 25-44, jan./jun. 2013. Disponível em:

<http://www.grupouninter.com.br/revistasauade/index.php/cadernosaudedesenvolvimento/article/view/197/101>>. Acesso em: 15 dez. 2015.

OLIVEIRA, R. A. de et al. Acolhimento em saúde e desafios em sua implementação: percepção do acadêmico de enfermagem. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**, Vitória, v. 12, n. 2, p. 46-51, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/RBPS/article/view/205/117>>. Acesso em: 25 maio 2015.

PESSINI, L.; BERTACHINI, L. **Humanização e cuidados paliativos**. São Paulo: Loyola, 2004.