



## ***A Importância da Acolhida na Atenção Básica como Ferramenta de Humanização***

Thamyres Maria Silva Barbosa<sup>1</sup>, Alexandre Maslinkiewicz<sup>2</sup>, Camille Batista Brandão dos Santos<sup>3</sup>, Erika Mesquita<sup>4</sup> Fernanda Átila Barbosa Nunes<sup>5</sup>, Gerson Pedroso de Oliveira<sup>6</sup>, Henrique Cananosque Neto<sup>7</sup>, Luisa de Marilak de Sousa Terto<sup>8</sup>, Milton Jorge Lobo Barbosa<sup>9</sup>, Priscila Guilherme de Jesus<sup>10</sup>, Thyago Oliveira Cardoso<sup>11</sup>.

### **RESUMO**

A atenção básica assume um papel central e decisivo no sistema de saúde, sendo o primeiro ponto de contato entre os usuários e os serviços de assistência médica. Dentro desse cenário, a prática da acolhida emerge como um elemento essencial para a humanização do cuidado, indo além de uma formalidade de recepção e tornando-se um elo fundamental na interação entre profissionais de saúde e pacientes. Este estudo tem como objetivo descrever a importância da atenção básica como uma ferramenta primordial para a humanização, alinhada aos princípios estabelecidos na Política Nacional de Humanização (PNH). Para este propósito, uma investigação foi realizada em um ambiente virtual, utilizando recursos digitais disponíveis em plataformas como Google Acadêmico, SciELO (Scientific Electronic Library Online) e fontes de órgãos governamentais. Documentos relevantes, como artigos, teses, monografias e políticas de saúde, foram examinados a fim de compreender e embasar a temática proposta neste estudo. No contexto da implementação da humanização, a atenção primária desempenha um papel crucial, atuando como a porta de entrada no sistema de saúde e como coordenadora da rede de assistência. Contudo, tornam-se evidentes alguns desafios na efetivação dessas práticas humanizadas.

**Palavras-chave:** Acolhimento, Atenção Básica, Política Nacional de Humanização.

## The Importance of Welcoming in Primary Care as a Humanization Tool

### ABSTRACT

Primary care plays a central and decisive role in the healthcare system, being the first point of contact between users and healthcare services. Within this scenario, the practice of welcoming emerges as an essential element for the humanization of care, going beyond a formality of reception and becoming a fundamental link in the interaction between health professionals and patients. This study aims to describe the importance of primary care as a primary tool for humanization, aligned with the principles established in the National Humanization Policy (PNH). For this purpose, an investigation was carried out in a virtual environment, using digital resources available on platforms such as Google Scholar, SciELO (Scientific Electronic Library Online) and sources from government agencies. Relevant documents, such as articles, theses, monographs and health policies, were examined in order to understand and support the theme proposed in this study. In the context of implementing humanization, primary care plays a crucial role, acting as the gateway to the health system and as coordinator of the care network. However, some challenges become evident in implementing these humanized practices.

**Keywords:** Reception, Primary Care, National Humanization

**Instituição afiliada** – <sup>1</sup> Universidade Paulista, <sup>2</sup> Universidade Federal do Piauí, <sup>3</sup> Faculdade de Ciências Humanas de Olinda, <sup>4</sup> Universidade Estadual de Campinas, <sup>5</sup> UNISÃO MIGUEL, <sup>6</sup> Fundo de saúde dos Militares do estado do Piauí, <sup>7</sup> Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, <sup>8</sup> Universidade Católica de Pernambuco, <sup>9</sup> Universidade Regional do Cariri, <sup>10</sup> Universidade Estadual do Vale do Acaraú, <sup>11</sup> Universidade Estácio de Sá.

**Dados da publicação:** Artigo recebido em 16 de Outubro e publicado em 26 de Novembro de 2023.

**DOI:** <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n5p3933-3942>

**Autor correspondente:** *Thamyres Maria Silva Barbosa* [thamyresmaria726@gmail.com](mailto:thamyresmaria726@gmail.com)

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



## **INTRODUÇÃO**

A busca incessante por aprimorar a qualidade dos serviços de saúde tem conduzido a uma reavaliação constante das práticas e abordagens adotadas na atenção básica. Nesse contexto, a acolhida emerge como uma peça-chave, desempenhando um papel crucial na humanização do cuidado. A capacidade de acolher, compreender e promover uma relação empática entre profissionais de saúde e pacientes não apenas redefine a dinâmica do atendimento, mas também se alinha de maneira inextricável com os princípios fundamentais da Política Nacional de Humanização. (FONSECA, 2021).

A Política Nacional de Humanização, delineada no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), representa um compromisso inabalável em transformar o cenário assistencial, enfatizando a importância de práticas que respeitem a singularidade de cada indivíduo e promovam a equidade no acesso aos serviços de saúde. Neste contexto, a acolhida na atenção básica não apenas se encaixa harmoniosamente com os preceitos da PNH, mas também atua como uma ferramenta essencial para concretizar seus ideais. (BRASIL,2003).

Ao se alinhar com a PNH, a acolhida reforça a ideia de equidade no acesso aos serviços de saúde. Através de uma abordagem acolhedora, busca-se mitigar as disparidades, garantindo que todos, independentemente de sua condição socioeconômica ou de saúde, recebam um tratamento digno e adequado às suas necessidades. Dessa forma, a acolhida não apenas reflete a humanização do cuidado, mas também atua como um agente facilitador na construção de uma sociedade mais justa e igualitária no que tange à saúde. (FEITOSA,*et.al.*, 2021).

O compromisso da PNH com a humanização é, portanto, traduzido em práticas tangíveis, e a acolhida na atenção básica emerge como uma ponte entre os ideais proclamados pela política e a efetiva transformação do cenário assistencial. O desafio reside na disseminação efetiva dessas práticas, na capacitação dos profissionais de saúde e na criação de ambientes propícios para a sua implementação, de modo a consolidar a acolhida como um pilar fundamental na promoção da humanização no cuidado à saúde no Brasil. (FEITOSA,*et.al.*, 2021).



Além disso, o propósito deste estudo consiste em descrever a relevância da atenção básica como um instrumento crucial para a humanização, alinhado aos preceitos da Política Nacional de Humanização.

## **METODOLOGIA**

Este estudo se configura como uma revisão narrativa de literatura, propiciando uma análise minuciosa e abrangente da temática proposta, o que contribui para uma compreensão mais aprofundada nos diversos contextos abordados, conforme destacado por Rother (2007). Vale ressaltar que, por se tratar de uma revisão narrativa de literatura, o presente trabalho não demandou avaliação pelo comitê de ética.

O local do estudo foi realizado através do ambiente virtual, com acesso a recursos digitais disponíveis nas plataformas do google acadêmico, SciELO (Scientific electronic library online). Além disso, foram consultados órgãos governamentais.

Os documentos de interesse consiste em artigos, teses monografias, e políticas de saúde encontrados nas plataformas mencionadas. Os descritores utilizados para a pesquisa incluíram: Acolhimento, atenção básica, Política nacional de humanização. A escolha desses descritores permitiu uma abordagem abrangente, contemplando aspectos fundamentais relacionados à atenção básica, à prática do acolhimento e à implementação da Política Nacional de Humanização. A utilização de plataformas virtuais e fontes governamentais proporcionou acesso a uma diversidade de informações atualizadas e relevantes.

A busca incisiva por artigos, teses e políticas de saúde nestas plataformas contribuiu para a compilação de uma base sólida de dados, promovendo uma análise abrangente e embasada. A diversidade desses documentos proporciona uma visão holística da temática, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos elementos que permeiam a relação entre a atenção básica, o acolhimento e os princípios da Política Nacional de Humanização.

Esse método de pesquisa, ancorado em recursos digitais e fontes oficiais, busca garantir a validade e a atualidade das informações coletadas. O

intuito é não apenas relatar a importância da atenção básica como ferramenta para a humanização, mas também contextualizar essa relevância à luz das práticas e diretrizes preconizadas pela Política Nacional de Humanização.

Na análise dos dados, foram inicialmente selecionados 48 artigos, juntamente com um site para contextualização da Política Nacional de Humanização. No entanto, apenas 10 desses artigos foram incluídos na revisão, após um processo criterioso de avaliação e seleção. A seleção criteriosa desses 10 artigos visa assegurar a qualidade, relevância e consistência das informações utilizadas na revisão. A abordagem seletiva permite concentrar a análise nos trabalhos que melhor contribuem para a compreensão aprofundada da temática, garantindo, assim, uma base sólida e confiável para as conclusões deste estudo.

A escolha dos artigos considerou a pertinência direta aos objetivos do estudo, a metodologia empregada, a atualidade das informações e a credibilidade das fontes. Esse processo de triagem assegura que a revisão seja embasada em evidências robustas, proporcionando uma análise mais precisa e confiável da importância da atenção básica como ferramenta para a humanização, à luz da Política Nacional de Humanização.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Para este estudo, foram localizados 20 artigos, mas somente 06 deles se alinham à temática proposta. Esses 06 artigos foram minuciosamente analisados, lidos na íntegra e serão incluídos nesta revisão. Abaixo, será apresentada uma tabela com os detalhes desses artigos.

**Quadro 1:** Artigos selecionados autor/ano e objetivos

ANO/ AUTOR	OBJETIVOS
SILVA, <i>et.al.</i> ,2023.	Refletir sobre a relação entre medicina narrativa, redes sociais e humanização a partir da utilização, por um dos autores, das redes sociais para compartilhamentos de histórias vivenciadas no contexto da Atenção Primária à Saúde.
PINTO, <i>et.al.</i> ,2021.	Discorrer sobre as atribuições da enfermagem e sobre a importância do acolhimento humanizado do enfermeiro frente aos usuários na AB, como forma de criar vínculos entre os usuários e unidades, tornando, dessa forma, mais eficiente a atuação na promoção da saúde e na prevenção de doenças.

SOBRINHO, <i>et.al.</i> 2021.	Relatar a experiência de um cirurgião-dentista, residente de um programa multiprofissional, o qual atuou em uma Unidade de Saúde da Família adotando o cuidado humanizado como estratégia para adesão dos usuários aos serviços de saúde.
GONTIJO, 2023.	Relatar as percepções de um acadêmico de Enfermagem acerca das competências do enfermeiro da APS no processo de acolher.
MORAES, <i>et.al.</i> ,2023.	Descrever a experiência de uma médica em uma equipe multiprofissional no processo de acolhimento humanizado de uma Unidade de Saúde da Família.
NATAL, <i>et.al.</i> 2022.	Investigar o conhecimento dos profissionais que atuam na atenção básica sobre o atendimento humanizado.

**Fonte:** Autores, 2023.

Segundo Silva *et.al.*, (2023). O acolhimento ao paciente na atenção básica transcende a mera recepção no ambiente clínico. Envolve um conjunto de ações e atitudes que visam não apenas receber o indivíduo, mas também estabelecer uma conexão empática, compreendendo suas necessidades e preocupações. Essa prática vai além do aspecto técnico da saúde, abraçando a dimensão humanizada do cuidado. Engloba desde a primeira interação, com a criação de um ambiente acolhedor e receptivo, até a escuta atenta e o diálogo que permitem ao paciente se sentir compreendido e valorizado em suas particularidades.

Como indicado por Pinto, *et.al.*, (2021). Essa abordagem na atenção primária compreende não só a parte física do cuidado, mas também a emocional e psicológica. Isso significa proporcionar um espaço onde o paciente se sinta confortável para expressar suas dúvidas, angústias e expectativas em relação ao tratamento. Envolve, portanto, não apenas a organização do fluxo de atendimento, mas a sensibilidade para reconhecer as demandas individuais de cada pessoa que busca os serviços de saúde. É um processo contínuo, que vai desde o contato inicial até a garantia de um acompanhamento adequado e personalizado ao longo do tempo, promovendo, assim, uma relação de confiança e parceria entre o paciente e a equipe de saúde.

A prática do atendimento inicial na saúde básica é uma peça fundamental no que diz respeito à humanização dos serviços de saúde. Ela representa um gesto de cuidado que vai além do aspecto técnico, abraçando a essência da relação entre profissional e paciente. Ao oferecer uma acolhida efetiva, os profissionais de saúde demonstram sensibilidade e respeito às

singularidades de cada indivíduo, promovendo uma atmosfera de confiança e empatia. Esse processo humanizado contribui para a construção de vínculos sólidos entre pacientes e equipe de saúde, influenciando diretamente na percepção do cuidado recebido (MORAES, *et.al.*,2023).

A relação entre acolhida e humanização se estende à capacidade de criar um ambiente de saúde mais inclusivo e menos intimidante para os pacientes. Através dessa recepção é possível reduzir o estigma e a discriminação muitas vezes associados ao ambiente clínico, proporcionando um espaço onde todos se sintam respeitados em suas identidades e necessidades individuais. Além disso, o exercício de recepção contribui para a diminuição da ansiedade e do medo que frequentemente acompanham os pacientes durante consultas e procedimentos, favorecendo um ambiente mais acolhedor e propício ao cuidado integral (GONTIJO, 2023).

A recepção como elemento central da humanização, promove uma abordagem centrada no paciente, reconhecendo suas vivências e particularidades. Isso se traduz em um cuidado mais atento e personalizado, indo ao encontro das expectativas e necessidades individuais de cada pessoa que busca assistência na atenção básica. A humanização, por meio da acolhida, não apenas melhora a experiência do paciente no sistema de saúde, mas também fortalece a qualidade do cuidado oferecido, possibilitando um ambiente mais inclusivo, compassivo e eficaz (SOBRINHO, *et.al.*2021).

Segundo Natal, *et.al.*, (2022). A execução da prática do acolhimento e humanização na atenção básica enfrenta uma série de desafios que muitas vezes estão associados à dinâmica do sistema de saúde. A falta de tempo é uma das barreiras mais significativas, já que os profissionais de saúde frequentemente lidam com uma carga horária intensa e demandas múltiplas, o que pode dificultar a dedicação necessária para uma acolhida mais ampla e atenta. Além disso, recursos limitados, incluindo escassez de pessoal, infraestrutura inadequada e falta de treinamento específico, podem comprometer a efetividade, impedindo que ela seja realizada de forma consistente e abrangente.

A alta demanda de pacientes na atenção básica também representa um desafio na implementação. Em ambientes onde o fluxo de pessoas é

constante, encontrar estratégias eficazes para acolher cada indivíduo de maneira personalizada e atenciosa torna-se uma tarefa complexa. A necessidade de conciliar a agilidade no atendimento com a qualidade da acolhida é um dilema enfrentado pelos profissionais de saúde, exigindo uma revisão cuidadosa dos processos e uma busca por métodos que otimizem a atenção sem comprometer a humanização do cuidado. (NATAL, *et.al.*,2022).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática da acolhida na atenção básica revela-se não apenas como uma técnica de recepção, mas como um pilar essencial para a humanização dos serviços de saúde. Ao transcender o simples ato de receber o paciente, a acolhida se apresenta como um gesto de cuidado que permeia toda a experiência do indivíduo dentro do sistema de saúde. Estabelecer uma conexão empática, compreender suas necessidades singulares e criar um ambiente acolhedor são elementos que não apenas influenciam a qualidade do atendimento, mas também fortalecem os vínculos entre profissionais e pacientes.

Contudo, a implementação efetiva da acolhida enfrenta desafios multifacetados, desde questões estruturais até demandas práticas do dia a dia clínico. A falta de recursos, a alta demanda e a limitação de tempo são obstáculos que precisam ser enfrentados para que a acolhida seja uma prática consistente e abrangente na atenção básica. Estratégias que visem a integração dessa abordagem humanizada de forma eficaz, sem comprometer a agilidade e eficiência do atendimento, são necessárias para alcançar o equilíbrio entre a técnica e a humanização.

## REFERÊNCIAS

ACERVO SAÚDE, vol. 13, n.3, março de 2021, p. e5308. DOI.org <https://doi.org/10.25248/reas.e5308.2021>.

FONSECA, Jaqueline de Olinda. **Acolhimento e resolutividade às demandas espontâneas na atenção básica:** percepção da equipe de saúde. 2021. famamportal.com.br:8082, <http://famamportal.com.br:8082/jspui/handle/123456789/2063>.





FEITOSA, Maria Vanyelle Nogueira, *et al.* **Práticas e saberes do acolhimento na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa.** Revista Eletrônica Acervo Saúde, vol. 13, no 3, março de 2021, p. e5308. DOI.org <https://doi.org/10.25248/reas.e5308.2021>.

GONTIJO, Lucas Felipe Oliveira. **O acolhimento na atenção básica: relato de um acadêmico de enfermagem.** junho de 2023. repositorio.pucgoias.edu.br, <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/5830>.

MORAES, Rosilene Camara Ferreira de, *et al.* **Importância da ESF em termos de saúde pública e o acolhimento humanizado: relato de experiência.** Revista Pró-UniverSUS, vol. 14, n.o 2, agosto de 2023, pp. 59–66. editora.universidadedevassouras.edu.br, <https://doi.org/10.21727/rpu.v14i2.3703>.

NATAL, Heloísa Furlan Montana Galvão, *et al.* **Humanização nos serviços de saúde: perspectivas de profissionais atuantes na atenção primária à saúde.** Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR, vol. 26, n.o 3, novembro de 2022. ojs.revistasunipar.com.br, <https://doi.org/10.25110/arqsaude.v26i3.2022.9016>.

PINTO, Juliana de Moura, *et al.* **As atribuições da enfermagem e a importância do acolhimento do enfermeiro na atenção básica: uma revisão bibliográfica integrativa.** Facit Business and Technology Journal, vol.1. 26 de junho de 2021.

ROTHER, Edna Terezinha. **Revisão sistemática X revisão narrativa.** Acta Paulista de Enfermagem, vol. 20, no 2, junho de 2007, p. v–vi. DOI.org <https://doi.org/10.1590/S0103-21002007000200001>.

SILVA, Arthur Fernandes Da, *et al.* **Entre ouvidos e palavras: um ensaio sobre medicina narrativa, redes sociais e humanização na Atenção Primária à Saúde.** Interface - Comunicação, Saúde, Educação, vol. 27, 2023, p. e220467. DOI.org <https://doi.org/10.1590/interface.220467>.

SOBRINHO, Adailson José Souza Santos, *et.al.* **Importância da humanização na adesão dos usuários aos serviços de Saúde na atenção primária.** Disciplinarum Scientia | Saúde, vol. 22, n.o 1, novembro de 2021, pp. 369–78. periodicos.ufn.edu.br, <https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumS/article/view/4029>.