

**IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO AO USUÁRIO DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA
FAMÍLIA NO COTIDIANO**
**IMPORTANCE OF WELCOMING THE USER OF THE FAMILY HEALTH
STRATEGY IN DAILY LIFE**

¹Isabela Castelo Branco Andrade e Silva

RESUMO

Diante o estudo presente obteve-se como título importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano. O interesse pela temática surgiu a partir das vivências dentro dos estabelecimentos de saúde compostos pela estratégia saúde da família, além de ressaltar a necessidade da humanização da assistência nos atendimentos aos mais diversos públicos. Objetivos: geral: Destacar a importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano. Específicos: caracterizar as produções científicas levantadas considerando as variáveis: autor, ano, título, objetivos, tipo de estudo e resultados e descrever as formas de acolhimento dentro da estratégia saúde da família. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica sobre a importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano que, de acordo com Boccato (2006), a pesquisa bibliográfica busca o levantamento e análise crítica dos estudos publicados sobre o tema a ser pesquisado com intuito de atualizar, desenvolver o conhecimento e contribuir com a realização da pesquisa. O resultado foi destacado em forma de quadro para destacar-se os elementos principais do estudo de revisão de literatura. Dividido: autor/ ano, tema, objetivo, resultados e conclusão. Conclui-se que a importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano é um processo de trabalho em saúde no âmbito da APS destaca-se como um ato coletivo de todos os profissionais para acolher a comunidade de uma forma branda e solidário entre os membros da equipe de saúde, dentre eles o enfermeiro.

Palavras-chave: Acolhimento. Usuário. Saúde da família.

ABSTRACT

This is a bibliographic research study on the importance of welcoming the user of the Family Health Strategy in daily life. According to Boccato (2006), bibliographic research aims to compile and critically analyze published studies on the topic to update, develop knowledge, and contribute to research. The results were presented in

¹ Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário Uninovafapi. Especialista em Saúde da Família pelo Centro Universitário Uninovafapi. Especialista em Urgência e Emergência pelo Centro Universitário Uninovafapi. Especialização em andamento pelo Centro Universitário Uninovafapi.
E-mail: isabelacastelobranco@outlook.com

a table format to highlight the main elements of the literature review study, divided into: author/year, topic, objective, results, and conclusion. It is concluded that the importance of welcoming the user of the Family Health Strategy in daily life is a healthcare work process within the scope of Primary Health Care (PHC). It stands out as a collective action by all professionals to receive the community in a gentle and supportive manner among the healthcare team members, including nurses.

Keywords: Welcoming. User. Family Health.

1 INTRODUÇÃO

O interesse pela temática surgiu a partir das vivências dentro dos estabelecimentos de saúde compostos pela estratégia saúde da família, além de ressaltar a necessidade da humanização da assistência nos atendimentos aos mais diversos públicos. A relevância da presente pesquisa se encontra no impacto positivo do acolhimento na prestação de cuidados a população e no próprio ambiente de trabalho, contribuindo para fornecer uma assistência de qualidade para os usuários.

Segundo o trecho do artigo que fala sobre estratégia saúde da família, “O acolhimento é proposto na PNH como um modo de operar ética e politicamente nos processos de trabalho em saúde em todos os seus momentos, de forma a propiciar uma escuta qualificada e uma postura cidadã e humanizada a todo usuário que procura um serviço de saúde. Está relacionado tanto à atitude profissional capaz de acolher, facilitar a escuta e buscar a resolução dos seus problemas quanto à reorganização do processo de trabalho de trabalhadores e gestores” (MELO, M. Vieira da Silva *et al.*, 2022).

A atuação do profissional enfermeiro na Atenção Básica (AB) traz de importância para os usuários o essencial para a efetivação dos programas estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Esse profissional assume essencialmente o papel de liderança, tanto nas equipes quanto na gestão da Unidade Básica de Saúde (UBS), sendo sua conduta refletida diretamente na organização dos espaços e na qualidade dos serviços prestados. Além disso, esses profissionais contribuem significativamente para o alcance dos indicadores, por meio de ações estratégicas voltadas a grupos vulneráveis, como mulheres, crianças, adolescentes e idosos (CARVALHO *et al.*, 2022).

A Atenção Primária à Saúde (APS) tem papel crucial e necessário na abordagem de saúde comunitária e de vigilância em saúde. Através de suas

equipes multiprofissionais e enfoque comunitário e territorial, tem apresentado ao longo do tempo impactos positivos comprovados na saúde da população. No Sistema Único de Saúde (SUS), a APS ou atenção básica (AB) está presente na legislação do SUS contida na diretriz 'hierarquização'. As normativas atuais convergem para seu papel fundamental de porta de entrada principal e coordenadora da rede de atenção à saúde (FELIX, 2022).

Portanto, há robustas evidências sobre as vantagens de sistemas de saúde baseados em APS: melhores indicadores de saúde, especialmente infantis; redução dos anos potenciais de vida perdidos; maior acesso e qualidade assistencial a serviços de saúde; melhor desempenho na prevenção das doenças e promoção da saúde; melhor desempenho dos sistemas de saúde, com menos gastos e menos internações por vários problemas; melhoria dos níveis de saúde das populações e redução das iniquidades em saúde.

Nos objetivos obteve-se geral destacar a importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano. Específicos: caracterizar as produções científicas levantadas considerando as variáveis: autor, ano, título, objetivos, tipo de estudo e resultados e descrever as formas de acolhimento dentro da estratégia saúde da família.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica sobre a importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano que, de acordo com Boccato (2006), a pesquisa bibliográfica busca o levantamento e análise crítica dos estudos publicados sobre o tema a ser pesquisado com intuito de atualizar, desenvolver o conhecimento e contribuir com a realização da pesquisa.

Para a localização dos estudos relevantes para a produção da presente pesquisa, foram utilizados artigos dos bancos de dados como biblioteca virtual de saúde-BVS, teses e dissertações nos idiomas português e inglês encontrados nas bases de dados coleciona SUS, BDEF e Lilacs, com o emprego dos descritores: acolhimento, usuário, saúde da família, com finalidade de fazer uma correlação de conceitos acerca do tema, além de esclarecer os objetivos propostos. Foram encontrados 83 artigos, sendo 10 artigos selecionados para construção do artigo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O resultado foi destacado em forma de quadro para destacar-se os elementos principais do estudo de revisão de literatura. Dividido: autor/ ano, tema, objetivo, resultados e conclusão.

Quadro 1:

AUTOR/ANO	TEMA	OBJETIVO	RESULTADOS	CONCLUSÃO
FELIX, 2022	Percepções dos enfermeiros sobre as condições de trabalho e infraestrutura das unidades de Atenção Primária em Saúde	Analisar as condições de trabalho, infraestrutura e organização gerencial das unidades de atenção primária em saúde.	Participaram do estudo 45 profissionais enfermeiros atuantes na Atenção Primária à Saúde, em sua maioria mulheres (91,1%).	O processo de trabalho em saúde no âmbito da APS destaca-se como um ato coletivo solidário entre os membros da equipe de saúde, dentre eles o enfermeiro. Nesse aspecto o seu processo de trabalho está inserido no trabalho coletivo da equipe, desenvolvido em conjunto.
ACOSTA, 2023.	Práticas de cuidado prestadas por enfermeiras da estratégia saúde da família ao usuário com tuberculose.	Conhecer as práticas de cuidado prestadas por enfermeiras às pessoas com tuberculose na Estratégia Saúde da Família.	Participaram da pesquisa 11 enfermeiras das UBSF. Todas eram mulheres, com idade entre 31 e 54 anos, da raça branca. O tempo de atuação profissional foi de 4 a 22 anos.	O estudo atendeu aos objetivos, evidenciando práticas de cuidado pautadas no estabelecimento de vínculo e no acolhimento das pessoas que vivem com TB. Além das práticas dialógicas e relacionais, destacaram-se ações

				relacionadas à prevenção, ao controle e à cura da doença.
OLIVEIRA, 2022	Diagnóstico situacional do tratamento de feridas na atenção primária no município de Belém-Pa	Realizar o diagnóstico situacional do tratamento de feridas na Atenção Primária no município de Belém-PA.	Observou-se que das 12 unidades, 7 (58%) não possuem sala de curativos e consequentemente não têm a oferta do serviço. Apenas 5 (42%) possuem sala de curativos, dessas 3 (60%) são UMS e 2 (40%) são USF.	O serviço de oferta de assistência quanto à prevenção e tratamento de feridas na APS apresenta várias problemáticas plausíveis de intervenções.
DIAS et al, 2022	Avaliação dos processos organizacionais da atenção primária à saúde	Avaliar os processos organizacionais das equipes de Atenção Básica do estado do Pará, segundo seus componentes referentes à organização de prontuários, organização da agenda e acolhimento à demanda espontânea.	A organização de prontuários possui 82,4% de adesão eficiente do modelo por núcleos familiares, com baixo percentual de uso de prontuários eletrônicos (11,1%).	Os dados revelaram fragilidades pertinentes em relação à organização dos prontuários, devido questões materiais e estruturais. Encontram-se potencialidades na organização da agenda e acolhimento à demanda espontânea, garantindo a integralidade do acesso e longitudinalidade do cuidado.
ANGÉLICO, 2023	Estratégia e dificuldade de comunicação do enfermeiro com o doente crítico e família: Scoping Review.	Analisar a evolução ao longo dos ensinamentos clínicos, fazendo uma reflexão crítica sobre as aprendizagens alcançadas e seus contributos para o	Os contextos de estágio foram ricos em oportunidades de aprendizagem e permitiram-me desenvolver e adquirir novas competências	Em síntese, este scoping review lança luz sobre a complexa dinâmica da comunicação nos cuidados intensivos, enfatizando sua importância vital na qualidade

		desenvolvimento de saberes e competências profissionais.		dos cuidados prestados aos pacientes críticos e suas famílias
ALBINO, 2023	Eficácia de uma intervenção de enfermagem para prevenção de comportamentos violentos de doentes psicóticos em contexto forense	Caracterizar a situação clínica dos participantes relativamente às variáveis: funcionamento social, atividades socialmente úteis, relações pessoais e sociais, comportamento perturbador e agressivo, assertividade e sinais precoces de agressão; avaliar a eficácia de um programa de intervenção para treino de competências sociais e diminuição de preditores de violência.	O programa demonstrou-se eficaz, observando-se mudanças estatisticamente significativas a nível das relações pessoais, dos comportamentos perturbadores e agressivos e dos sinais precoces de agressão.	O treino de habilidades sociais e de autocontrolo traduziu-se na melhoria dos indicadores clínicos e na reabilitação psicossocial dos participantes, contribuindo para uma melhor (re)integração na família e na comunidade.
PEREIRA, 2023	Percepção dos enfermeiros sobre um programa de formação certificada em hemodiálise	Analisar a percepção dos enfermeiros em relação a um Programa de Formação Certificado (PFC) em Hemodiálise (HD), caracterizar os enfermeiros que o concluíram, identificar fatores positivos e menos	Demonstram a percepção dos enfermeiros em relação ao PFC. A amostra inclui 52 enfermeiros que concluíram com sucesso o PFC. A análise dos dados revela diferenças estatisticamente significativas ($p=0,035$) e correlações ($r=-0,293$) entre a idade e a	A avaliação do PFC permite a sua melhoria e adequação às necessidades reais dos formandos, preenchendo as lacunas identificadas. Essa abordagem possibilita a obtenção de perspectivas dos formandos,

		positivos referidos por eles, assim como pontos de melhoria considerados e avaliar a satisfação global em relação ao PFC.	satisfação com o PFC, assim como entre a experiência profissional e a satisfação ($p=0,034$, $r=-0,298$).	enriquecendo a compreensão dos fatores que mais influenciam a sua satisfação em relação ao PFC.
CARVALHO, 2023	Análise da assistência prestada na atenção primária e fatores associados na perspectiva de idosos diabéticos	Analisar os aspectos associados à satisfação com a assistência prestada no âmbito da atenção primária na perspectiva de idosos com diabetes.	A análise do perfil sociodemográfico evidenciou uma maioria do sexo feminino (75,7%), de cor branca (51,4%), com companheiro (62,2%), ensino fundamental (56,8%), renda familiar mensal menor ou igual a um salário-mínimo (84%) e faixa etária entre 70 e 80 anos (64,9%).	Neste estudo, os resultados mostraram que a avaliação da assistência prestada na APS foi majoritariamente positiva na perspectiva dos idosos portadores de DM2 que eram assistidos pela equipe da ESF.
LUNA, 2023	Percepções de mães de crianças com autismo sobre rede apoiadora e estratégias de cuidado consigo.	Analisar as percepções das mães de crianças com autismo quanto à rede de apoio existente e as estratégias de cuidado para si que poderiam ser oferecidas pelos serviços terapêuticos em sala de espera.	Perante a necessidade terapêutica dos filhos, cabe às mães toda a logística de acompanhamento da família, em uma representação patriarcal que ainda não rompeu com o romantismo da maternidade.	Ressalta-se que os serviços precisam reconhecer as marcas do patriarcalismo e, ao mesmo tempo, ofertar acolhimento, escuta e atendimento a outras necessidades que permeiam a maternagem de uma criança com autismo.
CARVALHO et al, 2022.	Relato de intervenções educativas	Relatar intervenções educativas	Foi realizado o reconhecimento inicial da unidade	A experiência permitiu a aproximação da

	desenvolvidas durante estágio supervisionado de enfermagem na atenção básica	desenvolvidas durante estágio supervisionado de enfermagem na Atenção Básica.	e, em seguida, foi inserido em um plano de estágio atividades de educação em saúde, humanização e acolhimento.	rotina dos profissionais na Atenção Básica e participação das etapas relacionadas ao cuidado e gerenciamento em enfermagem. O estágio contribuiu para o desenvolvimento da autonomia e construção de identidade acadêmica da discente, agregando novos aprendizados para os profissionais e beneficiando diretamente a comunidade, mediante as intervenções de educação em saúde, humanização e acolhimento.
--	--	---	--	--

Fonte: próprio autor

4 DISCUSSÃO

Entretanto, o ambiente de trabalho para o desenvolvimento das ações de saúde na Atenção Primária à Saúde (APS) deve ser pensado e estruturado para atender as necessidades de acesso à saúde da população adscrita, sendo um espaço em diálogo com a realidade social e o número de usuários esperados para poder prestar uma assistência de qualidade. O acesso a uma infraestrutura adequada oportuniza aos profissionais de saúde o desenvolvimento do seu processo de trabalho com eficácia, respeitando os preceitos do acesso à saúde e fomentando a satisfação do usuário (FELIX, 2022).

Além disso, as práticas realizadas na ESF, destaca-se o estabelecimento do vínculo entre pessoas com tuberculose TB e os profissionais da enfermagem, trazendo como resultado a resolutividade das ações em saúde. Diante disso, evidencia-se que o estabelecimento do vínculo contribui para o controle da TB, considerando que a sensação de confiança no profissional motiva o usuário a enfrentar a doença e a não desistir do tratamento. Essa relação é favorecida nas unidades que são ESF devido aos seus atributos de territorialidade, de longitudinalidade, de ser porta de entrada à rede de apoio (ACOSTA,2023).

Portanto, às competências do enfermeiro no cuidado das lesões, dos 5 enfermeiros das unidades que ofertam o serviço de curativos, todos afirmaram que realizam consulta de enfermagem aos usuários que precisam do procedimento. No entanto, apenas 1 consegue avaliar todas as lesões e prescrever cobertura, reitera-se que os produtos e coberturas só têm em 2 USF, pois os enfermeiros conseguem com representantes de empresas do ramo (OLIVEIRA, 2022).

Diante disso, preconiza como uma estratégia organizativa dos serviços de saúde, porém, a assistência traz de importância, o registro seguro e eficaz de informações em saúde contribui para a qualidade do atendimento e planejamento do cuidado. Segundo os resultados do 3º ciclo do PMAQ-AB, o prontuário é utilizado com frequência no serviço das equipes paraenses e, dentre as formas e organizações implementadas, 82,4% das unidades apresentaram uma organização constituída por núcleos familiares (DIAS *et al.*, 2022).

Entretanto, no que respeita à tomada de decisão, geralmente é feita em equipe, tendo por base valores éticos e deontológicos. No entanto é da responsabilidade do enfermeiro que cuida da pessoa em situação crítica o apoio e acompanhamento à família dentro da comunidade local. Desta forma foi possível consolidar competências na assistência à pessoa e à família em situação de labilidade emocional decorrentes da situação crítica de doença, bem como a sua inclusão nos cuidados (ANGÉLICO, 2023).

Atenção básica tem o papel de prevenir e estes tipos de doença mental no comportamento violento tem sido objeto de estudo nas últimas décadas. Revisões de literatura recentes concluem que, para além das características da perturbação mental e da gravidade dos sintomas, fatores relacionados com a institucionalização e a assistência com privação de liberdade influenciam de forma determinante a predição de violência (ALBINO, 2023).

A satisfação dos enfermeiros que atuam na percepção do cuidado na atenção básica na hemodiálise no acompanhamento é de grande valor para profissional, ou seja, é um fator essencial para a qualidade do trabalho e pode influenciar diretamente a sua motivação, comprometimento e desempenho. Compreender os fatores que influenciam a satisfação dos enfermeiros em relação a programas de formação profissional certificados em HD é fundamental para promover um ambiente de trabalho saudável e eficaz, além de fornecer subsídios para o desenvolvimento de estratégias que visem melhorar a qualidade dos cuidados prestados diante aos pacientes (PEREIRA, 2023).

A APS constitui-se como relevante ferramenta de organização do acesso aos serviços do sistema de saúde. Apesar da acessibilidade ser considerada essencial para a conformação de um cuidado responsivo e integral, os dados obtidos vão ao encontro de estudos realizados em âmbito nacional que evidenciaram barreiras enfrentadas no cotidiano desse nível de atenção, como morosidade no acesso, dificuldades no agendamento de consultas e acolhimento das demandas espontâneas diante os idosos diabéticos, conhecido como consulta hiperdia (CARVALHO, 2023).

Diante disso, as mães dos autistas apontam a necessidade de momentos que pudessem proporcionar a realização de atividade física, alongamento, meditação e de cuidados estéticos, pois devido à sobrecarga a qual são submetidas e à carência da rede de apoio a elas ofertadas, os locais terapêuticos poderiam também vir a ser ambientes de autocuidado, ou seja, a estratégia saúde da família, pode ser este apoio para essas mães, mas, alguns momentos não acontecem pela saúde pública (LUNA, 2023).

A AB é um campo assistencial amplo e diversificado, no qual encontram-se inúmeras possibilidades de aprendizado para estudantes da área de saúde, pois abrange desde a promoção até a recuperação do indivíduo em todas as fases da vida, sendo considerada a porta de entrada do Sistema Único de Saúde. Nesse cenário, ressalta-se o papel dos estágios para o crescimento profissional do aluno e preceptor, decorrente da mútua estimulação e troca de conhecimentos nessa relação acadêmica. Ou seja, os ambos entre as partes crescem juntos no mesmo propósito de conhecimento (CARVALHO, 2022).

Portanto, a importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano é de grande valor para os profissionais, pois, os mesmos tem capacidade, responsabilidade, técnicas, habilidades e percepção de verificar quando

o paciente necessita de saúde e ajuda ao mesmo tempo e por isso é interessante que todos estes elementos que foram abordados na discussão são situações que acontecem no cenário atual e por isso, o enfermeiro tem que estar preparado para qualquer desafio inesperado, isso se chama preparação profissional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a importância do acolhimento ao usuário da estratégia saúde da família no cotidiano é um processo de trabalho em saúde no âmbito da APS destaca-se como um ato coletivo de todos os profissionais para acolher a comunidade de uma forma branda e solidário entre os membros da equipe de saúde, dentre eles o enfermeiro. Nesse aspecto o seu processo de trabalho está inserido no trabalho coletivo da equipe, desenvolvido em conjunto.

Percebe-se que existem fatores que interferem no desenvolvimento das ações de enfermagem no âmbito da ESF, fragilizando as ações inerente ao profissional enfermeiro como também ao trabalho coletivo. É uma fragilidade que estar acontecendo de forma geral as condições de infraestrutura, equipamentos, EPI e demais insumos fragilizam o desenvolvimento das ações de promoção à saúde à população. Podem causar sofrimento aos profissionais e tensionar as relações entre a equipe e os usuários dos serviços, é uma situação desagradável que dependem dos serviços da saúde pública.

REFERÊNCIAS

ALBINO, Mariana João Jorge; ROSA, Amorim Gabriel Santos; MARQUES, Maria Isabel Dias. Eficácia de uma intervenção de enfermagem para prevenção de comportamentos violentos de doentes psicóticos em contexto forense. **Revista de Enfermagem Referência**, p. 1-8, 2023.

ANGÉLICO, Gil Fernando Costa Alves. **Estratégias e dificuldades de comunicação do enfermeiro com o doente crítico e família: scoping review**. 2024. Tese de Doutorado.

ACOSTA, Daniele Ferreira et al. Práticas de cuidado prestadas por enfermeiras da estratégia saúde da família ao usuário com tuberculose. **Cogitare Enfermagem**, v. 28, p. e87678, 2023.

CARVALHO, SABRINA DE OLIVEIRA et al. Relato de intervenções educativas desenvolvidas durante estágio supervisionado de enfermagem na atenção básica. **Rev Enferm UFPI**, p. e2748-e2748, 2022.

CARVALHO, Bárbara Luiza Rodrigues et al. Análise da assistência prestada na atenção primária e fatores associados na perspectiva de idosos diabéticos. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 47, n. 2, p. 163-182, 2023.

DE LIMA DIAS, André Lucas et al. AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE. **Enfermagem em Foco**, v. 13, 2022.

FELIX, RAYANE SARAIVA et al. Percepções dos enfermeiros sobre as condições de trabalho e infraestrutura das unidades de Atenção Primária em Saúde. **Tempus** “Actas de Saúde Coletiva”, v. 16, n. 4, 2022.

OLIVEIRA, Aihunny Milany da Costa; ROCHA, Paula Sousa da Silva. Diagnóstico situacional do tratamento de feridas na atenção primária no município de Belém-PA. **Rev. Enferm. Atual In Derme**, p. 1-18, 2022.

LUNA, Aislany Warlla Nunes et al. Percepções de mães de crianças com autismo sobre rede apoiadora e estratégias de cuidado consigo. **Rev Enferm UFPI**, p. e4284-e4284, 2023.

MELO MVS, FORTE FDS, BRITO GEG, PONTES MLF, PESSOA TRRF. **Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: análise de sua implantação em município de grande porte do nordeste brasileiro**. Interface (Botucatu). 2022; 26 (Supl. 1): e220358 <https://doi.org/10.1590/interface.220358>

PEREIRA, Alcides Ramalho. A percepção dos enfermeiros sobre um programa de formação certificada em hemodiálise. 2023.