

ACOLHIMENTO AO IDOSO NOS SERVIÇOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: REVISÃO INTEGRATIVA

Kênia Abrantes da Nóbrega¹
Ellen Correia Fonseca de Oliveira²

RESUMO

Introdução: O envelhecimento populacional é um processo marcado pelo aumento do número de idosos em relação aos demais grupos etários, e determina mudanças sociais e nas demandas dos serviços de saúde. O acolhimento na AB possibilita priorizar as situações de maior vulnerabilidade biológicas, econômicas e social, além de otimizar o processo de educação em saúde. **Objetivo:** Identificar na literatura evidências científicas sobre o acolhimento ao idoso nos serviços de atenção básica à saúde. **Método:** Trata-se de um estudo do tipo Revisão de literatura obedecendo às etapas da Revisão Integrativa. A pesquisa bibliográfica eletrônica foi realizada nas bases de dados da (BDENF), (LILACS), (MEDLINE), e (SCIELO), no período de 2009 a 2020, nos idiomas Português e Inglês, foram elencadas estratégias de busca utilizando o boleano AND e selecionados os seguintes filtros: texto completo disponível, assunto principal, limite, idioma, ano e tipo de documento. A pesquisa foi realizada no mês de novembro de 2021. **Resultados:** Foi realizado um estudo bibliográfico sobre Acolhimento ao idoso nos serviços da atenção primária à saúde. Na pesquisa através dos descritores indexados, foram selecionados 8 artigos de acordo com os critérios de inclusão e exclusão. **Conclusão:** A revisão de literatura demonstraram fragilidade na prática do acolhimento realizada na atenção básica à saúde, destoando dos princípios preconizados pela Política Nacional de Humanização.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde, Acolhimento e Idoso.

¹ Mestre do Programa de Mestrado em Gerontologia da Universidade Federal da Paraíba - PB, keniafisio31@hotmail.com;

² Mestre do Programa de Mestrado em Gerontologia da Universidade Federal da Paraíba - PB, ellencorreia.ef@hotmail.com



INTRODUÇÃO

A atenção primária é primeiro nível de assistência à saúde e configura estratégia estruturante para o trabalho dos demais níveis de atenção. É a partir dela que se estabelece e fundamenta o uso dos recursos, básicos e especializados, voltados para a promoção, a manutenção e a melhora da saúde (STARFIELD, 2002).

A organização dos sistemas de saúde baseados na Atenção Primária a Saúde (APS) evidencia maiores perspectivas de êxito, visto à integralidade e adequação do uso dos recursos (LIMA, 2011). Os indicadores de mortalidade sofrem redução, diminuem as internações hospitalares, viabiliza maior acesso aos serviços de saúde (MENDES, 2013).

É consenso entre países desenvolvidos e em desenvolvimento que a Atenção Primária à Saúde seja o modelo-chave de um sistema de saúde eficaz (OPAS, 2007).

No Brasil, a APS é denominada de Atenção Básica (AB). Está representada, essencialmente, pela Estratégia Saúde da Família (ESF) e representa um serviço fundamentado na vinculação e responsabilização, acessibilidade, atenção abrangente e integral, resolutividade e protagonismo na gestão do cuidado (BRASIL, 2011).

A Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde, visa estruturar a Atenção Básica a partir de instruções éticas, clínicas e políticas, que se retratam em modelos de trabalho (BRASIL, 2006). Esta política propõe que o acolhimento deva estar presente em todos os momentos do processo de atenção a partir da entrada do usuário no sistema de saúde (HENNINGTON, 2005).

O acolhimento na AB possibilita priorizar as situações de maior vulnerabilidade biológicas, econômicas e social, além de otimizar o processo de educação em saúde, do exercício e da construção da cidadania (BRASIL, 2004).

O envelhecimento populacional é um processo marcado pelo aumento do número de idosos em relação aos demais grupos etários, e determina mudanças sociais e nas demandas dos serviços de saúde (MIRANDA *et al.*, 2016; CAMPOS; GINÇALVES, 2018). Envelhecer naturalmente causa diminuição progressiva da reserva funcional dos indivíduos, predispõe a doenças crônicas, dependência, quedas, hospitalização, institucionalização e morte (SIMÃO; MACHADO, 2017; SANGUINO *et al.*, 2018)

O idoso quando procuram os serviços de saúde, além de buscar cuidados profissionais, ele anseia por acolhimento, deseja criar vínculos sociais e espera um ambiente de comunicação, resolubilidade e responsabilização (SANTOS; ASSIS, 2006)



Nessa perspectiva a bioética se faz presente visando defender a melhoria das condições de vida, trazer reflexões sobre o agir humano, buscando assegurar o bem-estar e a sobrevivência da humanidade com base em seus princípios fundamentais: autonomia, beneficência, não maleficência e justiça (FREITAS; SCHRAMM, 2013).

Considerando a importância da promoção e proteção da saúde no processo de envelhecimento o presente trabalho tem como objetivo identificar na literatura evidências científicas sobre o acolhimento ao idoso nos serviços de atenção básica à saúde.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo revisão de literatura obedecendo às etapas da revisão integrativa. A Revisão Integrativa da Literatura (RIL) é considerada uma metodologia de abordagem ampla que permite avaliar, sintetizar e buscar evidências de acordo com o tema. Esse tipo de revisão auxilia nas decisões e faz a realização da análise da pesquisa, onde irá sintetizar o conhecimento dos assuntos abordados, levando a possibilidade de novos estudos (MENDES, 2008).

Para Mendes, Silveira e Galvão (2009), esse método de pesquisa permite a síntese de múltiplos estudos e possibilita conclusões gerais a respeito de uma área de estudos a fim de obter um melhor entendimento sobre a temática baseado em estudos anteriores. Por isso, compreende seis fases: (1) identificação do tema e da questão norteadora; (2) constituição da amostra a partir de critérios; (3) classificação e categorização dos estudos encontrados; (4) avaliação e análise criteriosa dos achados; (5) interpretação; (6) síntese do conhecimento (SOUSA *et al.*, 2017)

A identificação do tema escolhido “O acolhimento ao idoso nos serviços de Atenção Básica à Saúde”, partiu do uso da estratégia PICO (problema, intervenção, comparação e resultados) para alcançar a seguinte questão norteadora: “Como acontece o acolhimento ao idoso nos serviços de atenção básica à saúde?”.

Para constituir a amostra, utilizou-se a pesquisa bibliográfica eletrônica realizada no mês de Novembro de 2021, na *Base de dados de Enfermagem (BDENF)*, *Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS)*, *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE)*, e *Scientific Electronic Library Online (SCIELO)*. Assim, foram elencadas estratégias de busca utilizando o booleano AND e as combinações dos descritores de acordo com a diferenciação entre as bases de dados, da seguinte forma: atenção primária à saúde ‘AND’ acolhimento ‘AND’ idoso. Sendo selecionados os filtros: texto completo disponível, assunto principal (atenção primária a saúde; assistência à saúde;



acolhimento, serviços de saúde para os idosos e saúde da família), limite (idoso), idioma (Português e Inglês), ano (2009 a 2020) e tipo de documento (artigo).

Não foram incluídas teses, dissertações, editoriais, estudo de caso e/ou estudos que não abordam temática relevante ao alcance do objetivo da revisão.

Estabeleceu-se como critério de inclusão as produções com tema, resumo e resultados abordando sobre acolhimento a pessoa idosa na atenção primária à saúde.

Como instrumento para coleta dos dados empregou-se a técnica de fichamento com as informações básicas de cada artigo, alimentando um quadro no Microsoft Office Word a partir das variáveis: base de dados, ano de publicação, autor, título, idioma, periódico, delineamento, objetivo e resultado das pesquisas. Seguiu-se, ainda, com a análise dos artigos selecionados considerando a área de publicação em Enfermagem e Saúde Pública, utilizando-se as siglas E1, E2 e E3 para identificar, ordenar e manipular os dados encontrados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A busca nas bases de dados, a partir do cruzamento dos descritores, resgatou 26 artigos para esta revisão, dos quais 9 foram localizados na base BDENF, 11 na *Ciências da Saúde da América Latina e Caribe* (LILACS), 06 na Scientific Electronic Library Online (SciELO).

Do total de 26 artigos encontrados 4 publicações foram excluídas por serem duplicadas (indexados em mais de uma base de dados ou aparecerem mais de uma vez na mesma base), sendo assim selecionadas 22 para leitura dos respectivos resumos. Após análise dos resumos 14 publicações foram excluídas por não se enquadrarem nos critérios de inclusão ou adequassem em critérios de exclusão. Com a conclusão dessa fase, 08 artigos foram pré-selecionados e analisados na íntegra quanto à adequação aos critérios de inclusão e exclusão. Feita a leitura completa, nenhum trabalho foi excluído e obteve-se uma amostra final de 08 artigos. Os dados de identificação básica dos artigos encontrados, caracterizando a amostra.

O resultado da busca e dos cruzamentos pode ser visualizado na figura 1.

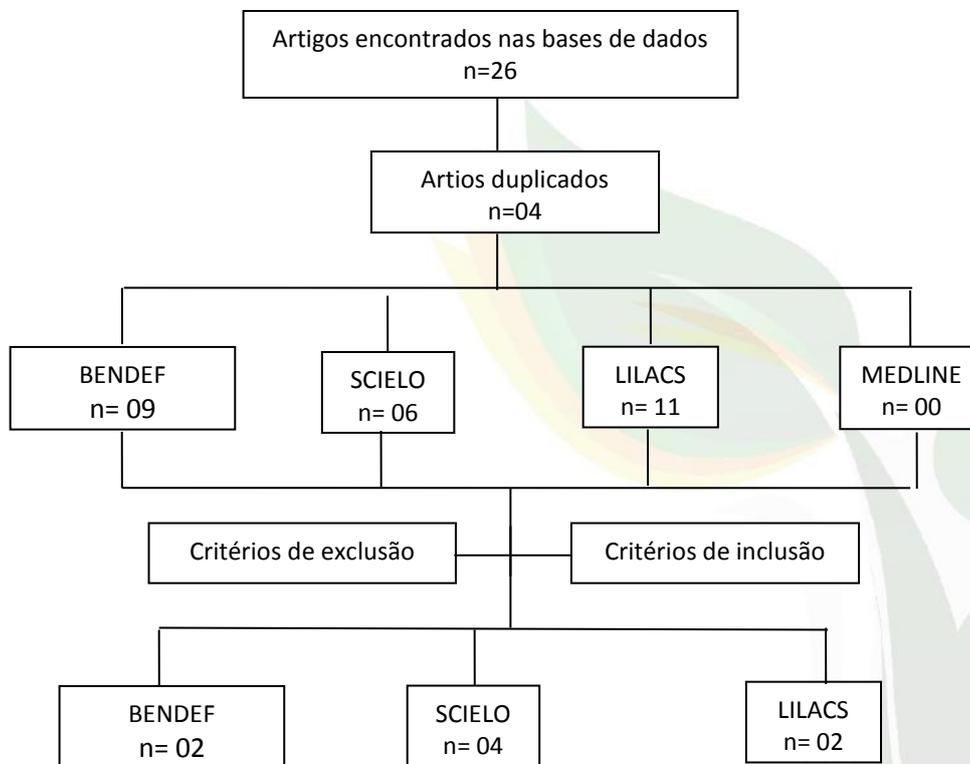


Figura 1. Fluxo do processo de seleção dos artigos sobre incluídos na revisão integrativa sobre o acolhimento ao idoso nos serviços da atenção básica à saúde

Os trabalhos analisados foram todos procedentes do Brasil, produzidos no período de 2013 a 2018. As publicações aconteceram 37,5% em revistas na área de Enfermagem, 62,5% na área de Saúde Coletiva. Esses dados podem ser visualizados no Quadro 1.

Quadro 1 – Dados dos estudos incluídos na revisão integrativa

Ano	Título	País de Estudo	Periódico
2013	Atendimento para idosos na atenção básica de saúde: representações sociais	Brasil	Rev. pesqui. cuid. fundam. (Online)
2016	Idosos atendidos em unidade de pronto-atendimento por condições sensíveis à atenção primária à saúde.	Brasil	REME rev. min. enferm
2016	Acessibilidade e acolhimento: estratégias potenciais para qualificação da assistência à saúde do idoso	Brasil	Rev. Bras. Pesq. Saúde, Vitória
2018	Acolhimento ao idoso na atenção básica: visão do usuário.	Brasil	Rev. pesqui. cuid. fundam. (Online)

2018	A perspectiva do usuário na atenção básica sobre o acolhimento ao idoso	Brasil	Rev. Ciênc. Plur.
2014	Humanização na atenção básica de saúde na percepção de idosos	Brasil	Rev. Saude soc.
2013	Comunicação do idoso e equipe de Saúde da Família: há integralidade?	Brasil	Revista Latino-Americana de Enfermagem
2014	Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde sob a perspectiva do idoso	Brasil	Rev. Ciênc. saúde colet

Em relação às características metodológicas, todas referências incluídas para integrar este artigo de revisão configuram estudos transversais. Estes aconteceram serviços de atenção básica à saúde (87,5%) e unidade de pronto atendimento (12,5%).

Os estudos selecionados sobre a temática o acolhimento ao idoso nos serviços da atenção primária à saúde tiveram como objetivos identificar os motivos que levam idosos com condições sensíveis à atenção primária a buscarem o serviço de unidade de pronto atendimento; avaliar o acolhimento de usuários idosos no âmbito de unidades de saúde; descrever a visão do idoso sobre o acolhimento na atenção básica; verificar as formas de comunicação utilizadas em quatro unidades básicas; avaliar a qualidade do cuidado na Atenção Primária à Saúde ofertada ao idoso segundo a sua perspectiva.

Após leitura crítica e sistematização dos dados, evidenciaram-se duas categorias de discussão: 1) Qualidade dos serviços prestados na atenção básica à saúde; 2) Efetividade e conhecimento dos idosos sobre acolhimento.

No contexto da qualidade dos serviços prestados na atenção básica à saúde o trabalho de Araújo et al. (2014) evidenciou-se potencial necessidade de melhorias no cuidado ao idoso, com prioridade para o foco na família, o horário de funcionamento das unidades básicas de saúde. Essas observações são apoiadas pelos resultados encontrados por Rissardo *et al.* (2013) que identificou o horário de funcionamento das unidades básicas como um dos motivos que levam idosos em condições sensíveis à atenção primária à saúde buscarem os serviços de unidade de pronto-atendimento. A falta de médicos em unidades básicas e o atendimento sem agendamento nas unidades de pronto-atendimento também foram mencionados no estudo.

Os achados de Mendes *et al.* (2013) relatam que os idosos consideram o serviço da unidade bom, no entanto o atendimento é expresso como ruim pela forma como são acolhidos e pela assistência oferecida. Essas insatisfações estão direcionadas por ser um

único dia de atendimento oferecido a eles, e por não serem atendidos pela médica. Demonstrando que a estratégia de acolhimento não é praticada ou é executada inadequadamente.

Na categoria de efetividade e conhecimento dos idosos sobre do acolhimento, Santos *et al.* (2016) relatou que a maioria dos idosos referiu a existência de interação entre profissional e usuário, com o estabelecimento de vínculo, tanto que sentem necessidade de conversar com os profissionais sobre seus problemas.

Lima *et al.* (2014) da mesma forma verificou que 93,3% dos idosos sempre foram atendidos nas UBS quando necessitaram de cuidados de saúde e buscaram atendimento, são acolhidos e tratados com respeito pelos profissionais de saúde e a maioria dos idosos está satisfeita quanto ao aspecto comunicação.

A pesquisa de Ferreira *et al.* (2018), no entanto, constatou que para os idosos ser acolhido é ter um bom atendimento pelos profissionais da recepção. Em alguns relatos, o acolhimento é apontado como ato de poder receber a medicação corretamente. Configurando uma compreensão divergente em sua totalidade do que é preconizado pela Política Nacional de Humanização. O autor evidencia em seu estudo carência afetiva, visto que, acolher bem esteve diretamente ligado apenas ao ato de “receber bem” comprovando que a definição de acolhimento para os idosos ainda é confusa e equivocada. Para corroborar com esses resultados encontrados Medeiros *et al.* (2018) mostra que cerca de 43,3% dos idosos participantes de sua pesquisa nada sabiam sobre o acolhimento. Alguns afirmaram ter um acolhimento benéfico por haver elo com o agente de saúde, o qual se responsabiliza por marcar as consultas e informá-los sobre o atendimento.

Os resultados obtidos pelo estudo de Almeida *et al.* (2013) mostram lapso no processo de acolhimento ao idoso pela ausência da escuta, que provocou falta de comunicação entre profissionais da atenção básica e profissionais da média complexidade, gerando dificuldades na cuidado em saúde. A melhor comunicação ofertada ao idoso foi verificada nas ações de enfermagem, onde o idoso podia se expressar de maneira a relatar suas necessidades de saúde, sem bloqueios ou inibições.

A prática distorcida do acolhimento é comum na saúde, pela limitação na comunicação, nos aspectos educativos em saúde, o foco na assistência médico-centrada, negando aos usuários serem atores participantes ativos do seu processo de saúde (MEDEIROS *et al.*, 2018).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos na revisão de literatura demonstraram fragilidade na prática do acolhimento realizada na atenção básica à saúde, destoando dos princípios preconizados pela Política Nacional de Humanização. Em geral, os idosos não compreendem o conceito de acolhimento na perspectiva do cuidado, do respeito, da atenção e criação de vínculos sociais. Sendo comum o termo “acolher” se restringir a recepcionar, a atender demandas específicas.

Esse estudo reforça o alerta aos gestores e profissionais de saúde sobre a lacuna existente na construção do cuidado a população idosa que inicia na atenção básica. A realização do acolhimento na sua integralidade ainda configura um desafio para as políticas públicas de saúde, ainda que seja ação primordial para assistência humanizada e respeito aos princípios bioéticos que visam melhoria na qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R.T.DE.; CIOSAK, S.I. Comunicação do idoso e equipe de Saúde da Família: há integralidade? **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. v.21, n.4, Ribeirão Preto jul/ago. 2013.

ARAÚJO, L.U.A.DE; GAMA, Z.A.DA.S.; NASCIMENTO, F.L.A.DO; OLIVEIRA, H.F.V.DE; AZEVEDO, W.M.DE; JÚNIOR, H.J.B.DE.A. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde sob a perspectiva do idoso. **Ciênc. saúde colet**. v.19, n.8, Ago 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 3. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Política Nacional de Humanização: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.

CAMPOS, A.C.V.; GONÇALVES, L.H.T. Aging demographic profile in municipalities in the state of Pará, Brazil. **Rev Bras Enferm**. v.71, n.1, p.591-8, 2018.

SIMÃO, A.B.; MACHADO, J.C. Envelhecimento populacional, qualidade de vida e atividade física: pensando e repensando o serviço social. **Serv Soc Saúde**. v.1, n.26, p.11-24, 2017.

FERREIRA, B.R.; SILVA, F.P.; ROCHA, F.C.V.; et al. Acolhimento ao Idoso na Atenção Básica: Visão do Usuário. **Rev Fund Care Online**. v.10, n.3, p.669-674, jul./set 2018

HENNINGTON, E. A. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 21, p. 256-265, 2005.



- LIMA, A. S. O trabalho da enfermeira na Atenção Básica: uma revisão sistemática. 2011. 134 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.
- LIMA, T.J.V.DE.L.; ARCIERI, R.M.; GARBIN, C.A.S.; MOIMAZ, S.A.S.; SALIBA, O. Humanização na atenção básica de saúde na percepção de idosos. **Saúde Soc.** v.23, n.1, p.265-276, São Paulo, 2014
- MEDEIROS, C.B.; ALVES, M.DO.S.C.F.; MOURA, L.K.B.; SOUZA, R.K. ; SILVA, E.M.DA. A perspectiva do usuário na atenção básica sobre o acolhimento ao idoso. **Revista Ciência Plural.** v.4, n.3, p.43-56, 2018.
- MENDES, E. V. 25 anos do Sistema Único de Saúde: resultados e desafios. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 27, n. 78, p. 27-34, 2013.
- MENDES, K. D. S., SILVEIRA, R. C. C. P., GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Cont.-Enfer.**, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008.
- MENDES, C.K.T.; MOREIRA, M.A.S.; BEZERRA, V.P.; SARMENTO, A.M.M.; SILVA, L.C.da; SÁ, C.M.C.P.de. Atendimento para idosos na atenção básica de saúde: representações sociais. **Rev. Pesqui. (Univ. Fed. Estado Rio J., Online).** v. 5, n.1, p. 3443-3452, jan.-mar. 2013.
- Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010.
- MIRANDA, G.M.D.; MENDES, A.C.G.; SILVA, A.L.A. O envelhecimento populacional brasileiro: desafios e consequências sociais atuais e futuras. **Rev Bras Geriatr Gerontol.** v.9, n. 3, p.507-19, 2016.
- ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). Renovação da Atenção Primária em Saúde nas Américas: documento de posicionamento da OPAS/OMS. Washington, DC: OPAS, 2007.
- RISSARDO, L.K.; REGO, A.S.; SCOLARI, G.A.S.; RADOVANOVIC, C.A.T.; DECESARO, M. dasN.; CARREIRA, L. Idosos atendidos em unidade de pronto-atendimento por condições sensíveis à atenção primária à saúde. **Rev Min Enferm.** v.20:e971, 2016.
- SANTOS, A.M.; ASSIS, M.M.A. Da fragmentação à integralidade construindo e (des)construindo a prática de saúde bucal no Programa Saúde da Família (PSF) de Alagoinhas, BA. **Ciência Saúde Coletiva.** v.11, n.1, p.53-61, 2006.
- SANTOS, M.I.P.DE.O.; Thais Garcia RAYMOND, T.G.; CHAVES, E.C.; SILVA, M.C.P.DA. Acessibilidade e acolhimento: estratégias potenciais para qualificação da assistência à saúde do idoso. **Rev. Bras. Pesq. Saúde.** v. 18, n.2, p. 42-51, 2016.



SOUSA, L. M. M.; MARQUES-VIEIRA, C. M. A.; SEVERINO, S. S. P.; ANTUNES, A. V. A metodologia de revisão integrativa da literatura em enfermagem. **Rev. Investig. Enferm**, p.: 17-26, 2017.

STARFIELD, B. Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO: Ministério da Saúde, 2002.

