

# CUIDADO É FUNDAMENTAL

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro Escola de Enfermagem Alfredo Pinto

Anais do VII fórum nacional de mestrados profissionais em enfermagem

## RESUMO

### Acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde: uma revisão integrativa

Terezinha Nunes da Silva<sup>1</sup>; Marcela Leiros Maciel Macedo<sup>2</sup>; Maria das Neves da Silva<sup>3</sup>; Antônia Oliveira Silva<sup>4</sup>

**Linha de Pesquisa:** Políticas e Práticas na Atenção à Saúde e Envelhecimento.

**Introdução:** O envelhecimento populacional em todo o mundo é uma realidade emergente. Estima-se que, em 2025 o Brasil ocupará o sexto lugar quanto ao contingente de pessoas idosas, e em 2050 alcançará os 22,71% da população total. As consequências disso para os sistemas de saúde, seus orçamentos e os trabalhadores de saúde serão profundas<sup>1,2</sup>. Percebe-se que o envelhecimento da população requer uma transformação dos serviços de saúde que substitua o modelo mecanicista baseado na doença por uma atenção integrada, humanizada e centrada nas necessidades da pessoa idosa, sobretudo com vistas ao exercício da cidadania e ao atendimento de suas necessidades específicas, nos diversos níveis de atenção do Sistema Único de Saúde. É premente, que os serviços de saúde acolham estes usuários longevos de forma peculiar, atentando para a singularidade desta faixa etária, procurando ajudá-los a sentirem-se, de fato, inseridos na rede de atenção à saúde. Através do acolhimento os profissionais recepcionam a pessoa idosa e por meio de uma abordagem ética e respeitosa é possível aumentar o grau de autonomia e de protagonismo no cuidado da sua própria saúde. No intuito de responder a esse desafio, o acolhimento surgiu como uma atividade programada na atenção da demanda espontânea e insere-se no conjunto articulado de

<sup>1</sup>Enfermeira. Mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Gerontologia/UFPB; Grupo Internacional de Pesquisas em Envelhecimento e Representações Sociais- GIEPERS; E-mail: ttnsilvaa@gmail.com.

<sup>2</sup>Fonoaudióloga. Mestranda do programa de Mestrado Profissional em Gerontologia. marcelaleiros@hotmail.com.

<sup>3</sup>Enfermeira. Mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Gerontologia. neves.anselmo@gmail.com.

<sup>4</sup>Professora Titular da Universidade Federal da Paraíba; Líder do Grupo Internacional de Pesquisa sobre Saúde, Envelhecimento e Representações Sociais (GIEPERS); Coordenadora do Mestrado Profissional em Gerontologia; email: alfaleda2@gmail.com.

princípios que orientam a Atenção Básica, a Estratégia de Saúde da Família e a Política Nacional de Humanização, entretanto, ainda parece ser incipiente no processo de organização dos serviços de saúde<sup>3</sup>. Neste contexto, despertou-se o interesse na ampliação e disseminação de conhecimentos sobre o referido tema, considerando o crescente fenômeno do envelhecimento humano e a importância do acolhimento efetivo à pessoa idosa nos serviços de saúde. Surgiu, portanto, uma inquietação sobre como o acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde vem sendo abordado nas publicações nacionais. **Objetivo:** Caracterizar a produção científica em periódicos online acerca do acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde. **Método:** Revisão integrativa<sup>4</sup> da literatura, realizada na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Utilizou-se como questão norteadora: qual a caracterização das publicações acerca do acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde? Após a definição da questão norteadora, foi realizado o levantamento dos artigos no mês de agosto de 2016. Como estratégias de investigação, foram utilizados os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): acolhimento, idoso, serviços de saúde. Adotou-se os critérios de inclusão: artigo original; discorrer sobre a temática investigada, apresentar textos na íntegra em português, contemplando no mínimo dois dos três descritores no resumo, título ou palavras-chave. E os critérios de exclusão: artigos de revisão, artigos repetidos, artigos de reflexão. Identificou-se 69 artigos, dos quais foram excluídos 56 por não atenderem aos critérios de inclusão estabelecidos para o estudo. A amostra deste estudo foi composta por 13 artigos indexados na base de dados Literatura Latino-Americana em Ciências de Saúde (LILACS). O conteúdo selecionado foi caracterizado quanto às referências, delineamentos metodológicos e abordagens temáticas. As abordagens foram categorizadas, analisadas e discutidas a luz da literatura pertinente. **Resultados e Discussão:** A pesquisa concentrou-se em estudos no Brasil, apresentando predominância no serviço de atenção primária à saúde com 10 (77%); seguido da atenção hospitalar com 2 (15%) e nos dois cenários 1 (8%). A abordagem qualitativa foi a que mais se destacou nos estudos 10 (77%), seguida pela quantitativa 2 (15%), e quali quantitativa 1 (8%). Identificou-se 13 publicações, compreendendo o período de 2008 a 2015, destacando-se duas categorias temáticas: acolhimento à pessoa idosa nos serviços de atenção primária e acolhimento à pessoa idosa nos serviços de atenção hospitalar. A análise da amostra revela uma preocupação com o acolhimento nos serviços de saúde, sobretudo com relação à pessoa idosa. Diante disto, destaca-se que houve um despertar para esta temática nas últimas décadas, devido ao fato que o Ministério da Saúde formulou, em 2003, a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS), tendo como um dos eixos principais o acolhimento nas ações de saúde<sup>5,6</sup>. De forma geral, é perceptível

o incremento de investigações científicas envolvendo a população idosa, mas destaca-se uma incipiência na produção de conhecimento acerca do acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde. O acolhimento, de forma geral, ainda é considerado um desafio na prática diária dos profissionais de saúde. No ambiente hospitalar, o desenvolvimento histórico da própria instituição gerou o paradigma técnico-científico e econômico a serviço do ser humano, opondo-se ao acolhimento humanizado onde o profissional atua respeitando a cidadania dos usuários proporcionando-lhes dignidade. O acolhimento é visto como porta de entrada e ferramenta de integração aos demais níveis do sistema e coordenação do fluxo de atenção que imprime qualidade nos serviços de saúde, abrangendo desde a recepção até todo processo de trabalho na relação com o usuário<sup>7</sup>. Observou-se que o acolhimento no contexto hospitalar se encontra imbricado com a classificação de risco e a triagem. Porém, destaca-se que o processo de acolher pode incluir a avaliação de risco ou não dependendo da demanda que o paciente apresenta e deve ocorrer em qualquer ponto de atenção da rede de saúde, no entanto, vale ressaltar que a classificação de risco, por meio da triagem visa padronizar os atendimentos nas emergências e garantir um tempo de espera condizente com a gravidade dos casos, através da identificação da queixa inicial, seguindo o fluxograma de decisão<sup>8</sup>. No tocante a atenção primária, a pessoa idosa enfrenta o desafio da acessibilidade e da falta de capacitação dos profissionais de saúde para lidar com as demandas do envelhecimento durante o acolhimento. A ambiência das instalações físicas dos serviços de saúde e o próprio urbanismo devem ser levados em consideração no contexto amplo do acolhimento a essa população. Nesse sentido, espera-se do profissional acolhedor o saber ouvir, ter um bom relacionamento com a população, ter competência técnica e ter um olhar integral para o itinerário, as condições sociais e principalmente emocionais da pessoa idosa usuária dos serviços de saúde. Estes atributos auxiliam na universalização do acesso, fortalece o trabalho multiprofissional e intersetorial, qualifica a assistência à saúde, humaniza as práticas e estimula ações de combate ao preconceito<sup>5</sup>. Assim como o envelhecimento populacional é uma resposta à mudança de alguns indicadores de saúde, especialmente a queda da fecundidade e da mortalidade e o aumento da esperança de vida, o acolhimento humanizado deve corresponder a essa população em suas demandas e carências particulares<sup>9</sup>. Importa ressaltar que a Área Técnica Saúde do Idoso reafirma a necessidade de mudanças na linha de cuidados e da atenção a essa população, através da humanização do atendimento, bem como do fomento de inovações, através da disseminação de conhecimentos específicos para gestores e profissionais de saúde que atuam na rede, buscando parcerias e divulgando a ideia do envelhecimento ativo<sup>10</sup>. O acolhimento é

parte imprescindível no atendimento humanizado e evidencia a hospitalidade dos serviços de saúde aos usuários e seus familiares. Independente do cenário de saúde onde as ações ocorrem, cabe ao profissional acolher de forma ética, legal e humanizada, isto é, maximizar os benefícios para saúde e minimizar os riscos potenciais de agravos para saúde. **Conclusão:** Faz-se necessário trabalhar no cotidiano dos serviços de saúde o respeito ao acolhimento à pessoa idosa, atentando para as peculiaridades e demandas características dessa população, objetivando uma assistência humanizada, integralizada e compartilhada. Isso pressupõe a horizontalidade na relação profissional de saúde-usuário-família e, conseqüentemente reflete na qualidade da assistência em todas as esferas de atenção a saúde da pessoa idosa.

## Referências

1. Organização Mundial da Saúde. Relatório mundial de envelhecimento e saúde. Organização Mundial da Saúde: Genebra, 2015. [Acesso em jan de 2017]. Disponível em:<http://sbgg.org.br/wp-content/uploads/2015/10/OMS-ENVELHECIMENTO-2015-port.pdf>
2. Moraes EN. Atenção à saúde do idoso: aspectos conceituais. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde; 2012.
3. Brehmer LCF, Verdi, M. Acolhimento na Atenção Básica: reflexões éticas sobre a Atenção à Saúde dos usuários. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2010 [Acesso em dez de 2016]; 15 (supl.3): 3569-3578. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v15s3/v15s3a32.pdf>.
4. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein. 2010; 8 (1):102-6.
5. Garuzi M, et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. Rev Panam Salud Publica [online]. 2014 [Acesso em dez de 2016]; 35 (2): 144-149. Disponível em: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v35n2/a09v35n2.pdf>
6. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. Formação e intervenção. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. p. 242.
7. Souza ECF et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. Cad. Saúde Publica. 2008. 24 (supl.1): 100-110

8. Ulbrichi EM, et al. Protocolo de enfermagem em atendimento emergencial: subsídios para o acolhimento às vítimas. *Cogitare Enferm.* 2010; 15 (2): 286-92.

9. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Envelhecimento e saúde da pessoa idosa / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica - Brasília: Ministério da Saúde, 2006, p. 6.

10. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. Atenção à saúde da pessoa idosa e envelhecimento / Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas, Área Técnica Saúde do Idoso. - Brasília, 2010, p. 9.