



ACOLHIMENTO E ESCUTA EMPÁTICA NA ATUAÇÃO DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR EM SAÚDE MENTAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

SIMONE SOUZA DE FREITAS; PRISCILLA FERNANDA FERREIRA DA SILVA;
EMANUELA DE OLIVEIRA SILVA SOUZA; FABRÍCIO SANTOS OLIVEIRA;
ATHOS PHILLIP DE CARVALHO CHAVES

RESUMO

Introdução: Dentro dessa perspectiva, a atenção primária à saúde (APS) se destaca como um serviço de caráter aberto, sendo o primeiro ponto de procura para assistência à saúde, acolhedor e comunitário, composto por uma equipe multiprofissional que trabalha sob a ótica interdisciplinar. **Objetivo:** analisar as evidências disponíveis na literatura sobre a importância do acolhimento e da escuta empática como estratégias fundamentais para a atuação da equipe multidisciplinar em saúde mental na atenção primária à saúde. **Método:** Trata-se de uma revisão da literatura realizada em sete etapas: 1) delimitação da pergunta norteadora da revisão, 2) definição dos critérios de inclusão e exclusão, 3) busca extensiva da literatura, 4) identificação de potenciais estudos por meio de avaliação do título e resumo, 5) seleção dos artigos com base no texto completo, 6) avaliação da qualidade dos estudos incluídos e 7) síntese dos estudos incluídos. **Resultado:** Ao incorporar o acolhimento e a escuta qualificada, o foco da equipe multiprofissional se desloca não apenas para o tratamento dos sintomas e problemas já estabelecidos, mas também para a prevenção de doenças mentais e a promoção da saúde mental em geral. **Conclusão:** Ampliar a investigação sobre a temática, agregando a ela métodos e saberes diversos, é tarefa no trabalho da equipe multiprofissional em saúde mental na atenção primária à saúde e subsídio valioso para a transformação de práticas de cuidado.

Palavras-chave: Saúde mental; Equipe Interdisciplinar de Saúde; Acolhimento; Atenção Primária à Saúde; Transtornos Mentais.

1 INTRODUÇÃO

O acolhimento é uma das diretrizes fundamentais da Política Nacional de Humanização (PNH), representando um processo de produção e promoção da saúde que envolve a responsabilização dos profissionais desde a chegada até a saída do usuário, através da utilização de uma escuta qualificada para analisar a sua demanda (BRASIL, 2017). O objetivo é assegurar uma atenção integral e resolutiva, por meio da articulação das redes de serviços para garantir a continuidade da assistência (BAHIA, 2022). O acolhimento pode ser compreendido de duas maneiras. Primeiramente, como uma dimensão espacial que inclui a recepção administrativa e a criação de um ambiente confortável (BRAMBILLA, 2021). Em segundo lugar, como ações de triagem e encaminhamento para serviços na rede de atenção (RANGEL, 2020). Esse processo de acolher é particularmente evidente nos serviços de saúde mental, onde são abordadas as singularidades do paciente durante o processo de adoecimento, analisando as diversas

questões que podem influenciar na sua recuperação e reintegração à sociedade (CORDEIRO, 2021). Dentro dessa perspectiva, a atenção primária à saúde (APS) se destaca como um serviço de caráter aberto, sendo o primeiro ponto de procura para assistência à saúde, acolhedor e comunitário, composto por uma equipe multiprofissional que trabalha sob a ótica interdisciplinar (ALCÂNTARA, 2020). Esse tipo de atendimento é focado, principalmente, na população adscrita, oferecendo cuidados a pessoas com doenças crônicas, sofrimento mental e outros problemas de saúde (PUPO, 2021). Os transtornos psíquicos (TP) têm um impacto significativo na saúde pública do Brasil (CORDEIRO, 2021). No entanto, é importante ressaltar que existem lacunas significativas no desenvolvimento do conhecimento sobre o cuidado integral em saúde mental nos cursos de graduação no país, o que acaba por fragmentar o conhecimento dos profissionais que compõem a equipe multiprofissional (FAGUNDES, 2021). Realizar o acolhimento na APS é um desafio, pois requer esforços para ampliar e garantir o acesso à população adscrita (GODOI, 2021). A prática do acolhimento envolve a construção de vínculos e a responsabilização mútua entre usuários e profissionais de saúde (MEDEIROS, 2020). É fundamental que ações propostas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), como universalidade, acesso, descentralização, integralidade, equidade da atenção, regionalização, hierarquização, controle social e participação popular, orientem o processo de trabalho da equipe multiprofissional na APS (PUPO, 2021). Dentro dessa perspectiva, o acolhimento não se limita apenas a receber o paciente, mas envolve uma relação de cuidado, a construção de vínculos, uma escuta qualificada e humanizada, além de garantir o acesso aos serviços oferecidos (SANINE, 2021). O foco deve ser no usuário como protagonista do processo, com ênfase na integralidade do cuidado e na utilização de tecnologias leves (SANTOS, 2021). O acolhimento é um instrumento poderoso para ampliar o acesso, melhorar a resolutividade e oferecer um cuidado integral e centrado na pessoa, superando a perspectiva focada apenas na doença (CORDEIRO, 2021). Para efetivar esse acolhimento, toda a equipe multiprofissional deve se envolver, proporcionando ao paciente uma sensação de segurança e acolhimento de acordo com suas necessidades, o que facilita o tratamento e promove a continuidade dos cuidados, estimulando o retorno à unidade básica de saúde sempre que necessário (ALCÂNTARA, 2020). Dentro dessa concepção de cuidado, é fundamental criar espaços que promovam o diálogo e valorizem a história de vida, crenças e cultura de cada indivíduo, contribuindo para o desenvolvimento de práticas de cuidado efetivas (PUPO, 2021). Assim, este estudo se propôs analisar as evidências disponíveis na literatura sobre a importância do acolhimento e da escuta empática como estratégias fundamentais para a atuação da equipe multidisciplinar em saúde mental na atenção primária à saúde.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão da literatura realizada em sete etapas: 1) delimitação da pergunta norteadora da revisão, 2) definição dos critérios de inclusão e exclusão, 3) busca extensiva da literatura, 4) identificação de potenciais estudos por meio de avaliação do título e resumo, 5) seleção dos artigos com base no texto completo, 6) avaliação da qualidade dos estudos incluídos e 7) síntese dos estudos incluídos. Tendo em vista a primeira fase da revisão, elaborou-se a pergunta norteadora de pesquisa com base na estratégia PICO, sendo: P – Pacientes atendidos na atenção primária à saúde em relação à saúde mental, I – Acolhimento e escuta empática realizados pela equipe multidisciplinar em saúde mental, C – grupo de comparação ou uma abordagem alternativa para o acolhimento e escuta empática que será considerada, O – saúde mental dos pacientes submetidos à intervenção de acolhimento e escuta empática. Nessa direção, a pergunta

construída foi: Como a implementação da estratégia de acolhimento e escuta empática pela equipe multidisciplinar tem impactado a qualidade do atendimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde? A busca dos artigos foi realizada entre os meses de junho e julho de 2023 nas bases de dados eletrônicas Scientific Electronic Library Online (SciELO), Literatura Científica e Técnica da América Latina e Caribe (LILACS) e Base de Dado em Enfermagem (BDENF). Para definição dos termos de busca, foi realizada consulta aos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS). Elegeram-se o descritor “Saúde mental” que foi combinado com os termos de busca “Equipe Interdisciplinar de Saúde”, “Acolhimento”, “Atenção Primária à Saúde” e “Transtornos Mentais”. Utilizou-se o operador booleano “AND” para combinação. Teve-se como critérios de inclusão síntese deste texto: artigos publicados no período de 2020 a 2022, disponível no idioma português e inglês, disponíveis na íntegra, não duplicado se relacionados com o problema de pesquisa. Foram selecionados artigos e descartados resumos de congressos, anais, editoriais, dissertações e teses.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A busca nas bases de dados gerou 517 referências. A seleção dos estudos foi conduzida por meio da exportação dos resultados das buscas nas bases de dados eletrônicas para o gerenciador de referências EndNote desktop®. Com o programa, foram removidas 50 duplicadas e 403 no quesito de temporalidade, o que resultou em 64 para avaliação dos demais critérios de inclusão por meio da leitura de títulos e resumos. Destas 64, foram excluídos ainda em função do tema (n = 28), não estar disponível na íntegra (n = 9) e estar fora da língua portuguesa (n = 11). Ao final, 16 artigos apresentaram potencial de inclusão na amostra e, dentre esses, 02 foram selecionados a pós leitura na íntegra (Quadro 1).

Quadro 1: Fluxograma da busca nas bases de dados segundo recomendações PRISMA. Recife, Pernambuco ,2023.

Título	Autores/Ano	Objetivos	Principais Resultados
A psicologia e o trabalho multiprofissional na atenção primária à saúde: vivências em uma unidade básica de saúde na cidade de São Paulo	TUZE AH, et al (2022)	Observar e analisar as práticas da equipe multiprofissional no âmbito da saúde pública em Unidades Básicas de Saúde (UBS).	É de suma importância pautar a necessidade de se conhecer o funcionamento das equipes multiprofissionais, tanto pelas suas potencialidades quanto pelas dificuldades vivenciadas em seu dia-a-dia na convivência com uma ampla quantidade de pacientes, visitas domiciliares, reuniões das equipes e projetos.
Interdisciplinaridade nas práticas de cuidado em saúde mental: uma revisão integrativa de literatura	GIACOMINI E, et al (2022)	Compilar e analisar a produção teórica a respeito da expressão da interdisciplinaridade nas práticas de cuidado em saúde mental.	Considera-se que trabalho em equipe, apoio matricial e educação permanente favorecem a atitude interdisciplinar.

As observações a respeito do tempo e da procedência dos registros levam a duas constatações: uma diz respeito à escassez de publicações de países latino-americanos sobre a temática, países que estiveram e estão envolvidos na estruturação da saúde coletiva como campo teórico; e a outra dirige-se ao fato de que, ainda que discutida desde a antiguidade, a interdisciplinaridade não ganhou espaço permanente na cena da produção científica ligada ao trabalho em saúde mental, alcançando-a apenas nos dez últimos anos, e de modo tímido. Segundo Bahia (2022), no campo da saúde mental, o Brasil tem desempenhado um papel importante ao implantar a equipe multiprofissional na incorporação de novas formas de cuidado. Foi identificado que as estratégias usadas pela equipe multiprofissional na APS voltada para a saúde mental envolvem a colaboração e o trabalho conjunto de profissionais de diferentes áreas, como médicos, psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros e outros especialistas. Corroborado com nossos achados Alcântara et al (2020) em seu estudo reconhece que os problemas de saúde mental são complexos e multifacetados, exigindo uma visão ampla e integrada para seu tratamento efetivo. Ao incorporar o acolhimento e a escuta qualificada, o foco da equipe multiprofissional se desloca não apenas para o tratamento dos sintomas e problemas já estabelecidos, mas também para a prevenção de doenças mentais e a promoção da saúde mental em geral. Segundo Cordeiro (2021), isso pode incluir ações de conscientização, programas de educação sobre saúde mental, bem como intervenções precoces em situações de risco, visando reduzir a incidência de transtornos mentais. Além disso, o trabalho da equipe multiprofissional busca integrar conhecimentos e práticas de diferentes profissionais para uma abordagem mais completa e holística ao cuidar dos pacientes com problemas de saúde mental. Nesse contexto, fomentar o acolhimento e a escuta como estratégia no atendimento ao usuário da atenção primária à saúde ainda representa um desafio no Brasil. De acordo com Brasil (2017) a APS é uma área essencial para o sistema de saúde, sendo o primeiro contato dos usuários com os serviços oferecidos. Já Godoi (2021) Considera a atuação da equipe multiprofissional nesse nível de atenção como benéfica, uma vez que permite a integração de diferentes profissionais de saúde para oferecer cuidados mais abrangentes e eficazes aos pacientes. Foi observado que a atuação efetiva dessa equipe enfrenta desafios significativos. Questões políticas e sociais podem influenciar diretamente a organização e o financiamento dos serviços de saúde, dificultando a integração de equipes multiprofissionais para a promoção do acolhimento e da escuta como práticas rotineiras nos atendimentos. Para superar esses desafios, é necessário investir em capacitação e sensibilização dos profissionais da equipe multiprofissional, incentivando-os a adotar uma abordagem interdisciplinar e valorizando o acolhimento e a escuta como fundamentais para uma atenção primária de qualidade. Além disso, é imprescindível o desenvolvimento de políticas públicas que apoiem e fortaleçam a integração das equipes multiprofissionais nas unidades de atenção primária. Ao valorizar a interdisciplinaridade, o país fortalece seu protagonismo na busca por soluções mais efetivas e humanizadas para o cuidado das pessoas com transtornos mentais na APS.

4 CONCLUSÃO

As crescentes demandas relacionadas com o adoecimento psíquico, assim como a falta de acesso a cuidados em saúde mental, têm exigido de governos e sociedades reflexões e respostas capazes de trazer alternativas que diversifiquem a produção do cuidado e que o democratizem. A presença de profissionais com diferentes formações é condição essencial para a concretização de práticas interdisciplinares, mas não suficiente. A comunicação

horizontalizada entre trabalhadores de uma equipe multiprofissional e a disposição para compartilhar saberes em todo o processo de cuidado na atenção primária à saúde é o que predica como interdisciplinar a atenção. Ampliar a investigação sobre a temática, agregando a ela métodos e saberes diversos, é tarefa no trabalho da equipe multiprofissional em saúde mental na atenção primária à saúde e subsídio valioso para a transformação de práticas de cuidado.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, K. D., Carvalho, F. S. D., Belo, M. L., Souto, M. G. D., Silva, A. M. E. D., & Silva, G. A. D. (2020). **Contribuições de Agentes Comunitários de Saúde para a construção do perfil de usuários da Atenção Básica com necessidades de saúde mental**. Cadernos Saúde Coletiva, 28, 599-608.

BAHIA, Ligia. **Quem tem direito a saúde no Brasil**. CEE, 18 de maio 2022. Disponível em: <https://bityli.com/eE1PE> Acesso em: 30 jun 2023. » <https://bityli.com/eE1PE>

BRAMBILLA, B. B. et al. “**Pensar o Passado para Compreender o Presente: O Trabalho das(os) Psicólogas(os) no Sistema Único de Saúde (SUS)**”. In: FONSECA, A. L. B.; OLIVEIRA, W. L. G. (orgs.). **Múltiplas Facetas de Saúde: da Sociedade à Cultura**. Salvador: Editora Devires, 2021

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria n. 2.436, de 21 de setembro de 2017 Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do SUS*. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html Acesso em: 27 jul 2023.» https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html

CORDEIRO, P. R., Mendes, R., & Liberman, F. (2021). **Educação Permanente em Saúde: experiências inovadoras em saúde mental na Atenção Básica à Saúde**. Saúde em Debate, 44, 210-222.

FAGUNDES, GS, Campos, MR, & Fortes, SLCL (2021). **Matriciamento em Saúde Mental: análise do cuidado às pessoas em sofrimento psíquico na Atenção Básica**. Ciência & Saúde Coletiva, 26, 2311-2322.

GODOI, L. P. D. S., Belotti, L., Garcia, É. M., Rosa, T. E. D. C., & Tanaka, O. Y. (2021). **Apoio matricial como ferramenta da articulação entre atenção básica e Caps: o que os dados secundários mostram?** Saúde em Debate, 44, 128-143.

MEDEIROS, Roberto Henrique Amorim de. **Psicologia, saúde e território: experiências na Atenção Básica**. Psicologia em Estudo, v. 25, 2020

PUPO, L. R., Rosa, T. E. C., Sala, A., Feffermann, M., Alves, M. C. G. P., & Moraes, M. D. L.S. (2021). **Saúde mental na Atenção Básica: identificação e organização do cuidado no Estado de São Paulo**. Saúde em Debate, 44, 107-127.

RANGEL, Valcler F. *et al* (org). **IdeiaSUS: saberes e práticas nos territórios do Sistema Único de Saúde**. Rio de Janeiro: CEBES, 2020.

SANINE, P. R., & Silva, L. I. F. (2021). Saúde mental e a qualidade organizacional dos serviços de atenção primária no Brasil. Cadernos de Saúde Pública,37, e00267720

SANTOS, RCD, & Bosi, MLM (2021). Saúde Mental na Atenção Básica: perspectivas de profissionais da Estratégia Saúde da Família no Nordeste do Brasil. Ciência & Saúde Coletiva,26,1739-1748.