

## ACOLHIMENTO EM SAÚDE MENTAL: RELATO DE EXPERIÊNCIA<sup>1</sup>

*Amanda Schwarz Almeida<sup>2</sup>*

**Resumo:** O acolhimento em saúde mental tem como característica abrigar; não é um lugar e, sim, uma postura ética, que atua nas potencialidades dos sujeitos e da rede assistencial, com foco em saúde. O acolhimento é uma estratégia desenvolvida pela PNH (Política Nacional de Humanização), para nortear toda a prática de atenção em saúde. O foco central do acolhimento deve estar na escuta, na percepção das necessidades dos usuários de forma legítima e livre de julgamentos, de modo a buscar a resolutividade dos problemas apresentados. Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo analisar os efeitos clínicos de um acolhimento que fora realizado no serviço escola da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), além de diferenciar a prática de acolhimento do processo de triagem. Trata-se de um relato de experiência, utilizando-se de um caso clínico como demonstrativo, a partir do embasamento teórico da abordagem do acolhimento. Foram realizados três encontros que se dividiram em escuta da demanda, construção de encaminhamento e encerramento. Avaliou-se que durante o processo foi possível trabalhar com as demandas que surgiram e produzir um encerramento. A paciente relatou sentir-se bem durante o processo, o que resultou em movimentos significativos. Os resultados alcançados comprovam a possibilidade de atendimentos resolutivos, que quebram com a lógica biomédica que visa apenas elencar sintomas. Conclui-se, assim, a importância de um espaço de escuta seguro, da criação de vínculo e da construção do encaminhamento considerando a singularidade de cada caso, para um atendimento resolutivo em saúde mental

Palavras-chave: acolhimento; saúde mental; serviço escola.



<sup>1</sup> Trabalho destaque no Encontro de Serviços Escola do Rio Grande do Sul (ESEPRS) 2023.

<sup>2</sup> Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS, Porto Alegre, Brasil.

E-mail: <[amanda.almeida@edu.pucrs.br](mailto:amanda.almeida@edu.pucrs.br)>

## MENTAL HEALTH CARE: EXPERIENCE REPORT

**Abstract:** Reception in mental health has the characteristic of providing shelter; it is not a place but rather an ethical stance, which acts on the potential of subjects and the care network, with a focus on health. Embracement is a strategy developed by the PNH (National Humanization Policy), to guide all health care practices. The central focus of reception must be on listening, on perceiving users' needs in a legitimate and non-judgmental way, in order to seek resolution of the problems presented. Therefore, the present work aims to analyze the clinical effects of a reception that was carried out at the school service of the Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul (PUCRS), in addition to differentiating the reception practice from the screening process. This is an experience report, using a clinical case as demonstration, based on the theoretical basis of the reception approach. Three meetings were held, divided into listening to the demand, creating a referral and closing. It was assessed that during the process it was possible to work with the demands that arose and produce closure. The patient reported feeling good during the process, which resulted in significant movements. The results achieved prove the possibility of resolving care, which breaks with the biomedical logic that aims only to list symptoms. This concludes the importance of a safe listening space, creating a bond and building a referral considering the uniqueness of each case, for resolute mental health care.

Keywords: User Embracement, mental health, School Health Services.

### INTRODUÇÃO

O presente trabalho consiste num relato de experiência que objetiva analisar os efeitos clínicos e os desafios de um acolhimento realizado por uma das estagiárias de Psicologia que compõem o Grupo de Trabalho de Acolhimento no Serviço de Atendimento e Pesquisa em Psicologia (SAPP) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Também se propõem a diferenciar a metodologia do acolhimento de um processo de triagem.

Com a reestruturação do SAPP, serviço escola da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), em janeiro de 2023 foi implementado um projeto piloto na chamada Porta de Entrada do serviço. Ao invés de serem feitas triagens, atualmente realiza-se acolhimento com os pacientes que chegam para atendimento. A partir da nova diretriz curricular o que se busca é a produção da responsabilização clínica e sanitária, além de uma intervenção resolutiva. Ao promover o acolhimento estabelecem-se vínculos e, posteriormente, se alcança essa responsabilização e aprimoramento técnico das soluções que realmente influenciam os processos sociais relacionados à saúde e à doença.

O acolhimento é uma estratégia que visa melhorar as interações entre profissionais de saúde e pacientes, promovendo uma abordagem mais humanizada. Isso envolve a colaboração entre equipes multiprofissionais, a criação de laços com os pacientes e a responsabilização das equipes em relação aos cuidados. O acolhimento também melhora a capacidade de ouvir e entender as necessidades dos pacientes, proporcionando uma abordagem mais eficiente e eficaz no atendimento. (CARTILHA DA PNH - ACOLHIMENTO NAS PRÁTICAS DE PRODUÇÃO DE SAÚDE, 2010).

Pensando na colaboração entre equipes, o Grupo de Trabalho do acolhimento no SAPP tem sido composto por estagiários de seis áreas diferentes da psicologia, sendo três da clínica (sistêmica, cognitivo comportamental, psicanálise) e outras três da clínica ampliada (social e institucional, trabalho e carreira, escolar e educacional), o que faz com que as trocas e discussões sobre os casos sejam bastantes ricas.

Além disso, participam das discussões dos casos os estagiários do estágio básico que compõem a equipe reflexiva nos acolhimentos que são realizados em sala de espelho. Trata-se de uma transformação na organização do serviço, expandindo os ambientes democráticos para conversas, decisões coletivas, trocas de ideias e escuta. A equipe de supervisores também desempenha um papel crucial ao acolher os estagiários e lidar com os desafios relacionados às demandas da população durante este processo. Entender a importância do acolhimento e apreciar outros conceitos subjacentes a essa prática, como humanização, acessibilidade, eficácia, atenção integral, colaboração em equipe e até mesmo identificar quem é responsável pelo acolhimento, pode representar a integração eficaz entre teoria e prática. Isso aumenta as probabilidades de êxito na assistência oferecida e na resposta às necessidades individuais. (BRASIL, 2010).

## O QUE É O ACOLHIMENTO E COMO ELE SE DIFERENCIA DA TRIAGEM

"Acolher é dar acolhida, aceitar, dar ouvidos, dar crédito a, agasalhar, receber, atender, admitir." (FERREIRA, 1975).

O processo de acolhimento é de extrema importância, pois estabelece uma base sólida para o desenvolvimento do trabalho terapêutico. De acordo com a Atenção Primária à Saúde (APS) uma das pressupostas do acolhimento é que o paciente sinta-se confortável e seguro no ambiente terapêutico, isso é fundamental para que o paciente sinta-se à vontade para expressar seus pensamentos, sentimentos e experiências de maneira aberta e sem julgamentos. Além disso, o processo auxilia na identificação das necessidades e demandas do paciente. O psicólogo deve realizar uma escuta ativa, buscando compreender a realidade do paciente, seus problemas e dificuldades. Isso possibilita uma melhor compreensão do contexto em que o paciente está inserido e das diferentes questões que ele enfrenta em sua vida, já que aumenta a capacidade de escuta às demandas apresentadas.

A partir da Política Nacional de Humanização: "entendida como um conjunto de princípios e diretrizes que se traduzem em ações nos diversos serviços, nas práticas de saúde e nas instâncias do sistema, caracterizando uma construção coletiva" (Brasil, 2004), o acolhimento compreende ouvir as queixas e preocupações dos pacientes, estabelecer limites, garantir atendimento resolutivo e coordenar a continuidade da assistência. Também permite que o psicólogo faça uma avaliação inicial do estado emocional do paciente, identificando possíveis riscos ou sinais de sofrimentos psicológicos mais severos. Isso possibilita encaminhamentos e intervenções adequadas, quando necessário. É considerada uma postura e independe de um local físico.

É essencial que haja uma parceria terapêutica entre o psicólogo e paciente, trabalhando em conjunto para alcançar os objetivos desejados. O acolhimento adequado cria as bases para o estabelecimento de um vínculo terapêutico saudável, que contribui de forma significativa para o sucesso do tratamento psicológico. O objetivo do acolhimento, segundo a Cartilha da PNH (2010), é melhorar a entrada dos pacientes nos serviços de saúde, humanizar as relações entre profissionais e pacientes, focar no indivíduo em vez da doença, aprimorar o trabalho em equipe e fortalecer o vínculo e a confiança entre profissionais e pacientes. A Psicologia desempenha um papel importante, pois o simples ato de acolher, ouvir e aceitar o paciente pode aliviar o sofrimento e criar condições para a mudança.

Ele se difere da triagem, pois não é apenas uma etapa do processo, mas uma ação contínua em todo o serviço de saúde. Na triagem, o profissional de saúde define para qual serviço encaminhar o usuário com base na sua queixa, sem olhar para a integralidade do sujeito. Mattos (2001) destaca que a integralidade, considerada um valor, deve orientar a abordagem do profissional ao lidar com os pacientes,

visando compreender suas demandas e necessidades de saúde. Esse conceito leva em conta o sofrimento e outros fatores relacionados à qualidade de vida dos indivíduos e da comunidade, evitando a fragmentação e a limitação do paciente apenas ao contexto biológico.

Para a efetivação do acolhimento, exige-se uma postura adequada de escuta qualificada e conhecimento do serviço local e do serviço referenciado para os encaminhamentos que se fizerem necessários. Isto implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos (BRASIL, 2004, p. 5).

## CASO CLÍNICO

Os três atendimentos do caso demonstrativo foram feitos em sala de espelho, no período de maio a junho de 2023. Trata-se de uma mulher de 64 anos que procurou o serviço em busca de psicoterapia. Conversando com a supervisora e equipe reflexiva, após o primeiro atendimento, pude manifestar a minha angústia com relação ao sofrimento da paciente. Após pensar em um possível encaminhamento para um atendimento psiquiátrico, além da psicoterapia, nos demos conta de que a paciente não era residente de Porto Alegre e que, por isso, não poderia dar seguimento no serviço. O próximo passo, então, seria construir um encaminhamento conjunto com a paciente, com o cuidado para que ela não se sentisse injustiçada por não poder permanecer - já que esse foi um sentimento que ela trouxe durante o atendimento e que atravessa a história de vida dela.

Após pensar em possíveis locais a baixo custo ou mesmo gratuitos em função da renda, preparamos alguns encaminhamentos para levar ao segundo encontro. Logo de início, depois de saber como ela havia ficado após o primeiro encontro, introduziu-se o assunto e foi explicado o porquê da impossibilidade de permanência no SAPP. A paciente demonstrou tristeza, mas compreendeu o motivo. Disse que iria contatar os locais, pois tinha muita vontade de ficar bem. Ela relatou o quanto o primeiro atendimento fez com que ela percebesse que precisava de um lugar de escuta e que já se sentia um pouco melhor. Nesse encontro, foi bastante marcante alguns dos seus relatos sobre sua dificuldade em finalizar muitas das atividades que iniciava. Ficou combinado que ela retornaria duas semanas depois, para que tivesse tempo de entrar em contato com os locais e para que se pudesse fazer o encerramento do acolhimento. Após o segundo encontro, na reunião de equipe, discutiu-se sobre os muitos recursos de saúde que a paciente apresentava e retomaram-se os objetivos do acolhimento de acordo com a demanda da paciente, considerando a importância do acompanhamento do encaminhamento para que ela pudesse de fato iniciar a psicoterapia em outro local.

No último encontro, a paciente atrasou 15 minutos e disse que pensou em não ir, pois sabia que seria o encerramento e porque já havia conseguido agendar atendimento em outro local. Relatou que só compareceu porque havia se sentido muito bem durante todo o processo e se percebia melhor. Após conversarem sobre a sua percepção de melhora, a paciente questionou se não havia algum jeito de continuar no serviço, o que evidenciou o vínculo que havia sido construído durante o acolhimento. Retomou-se o motivo pelo qual não poderia permanecer e ela compreendeu. Agradeceu pela acolhida e garantiu que faria o necessário para ficar bem. Na última discussão, avaliamos os efeitos terapêuticos do acolhimento e a importância da etapa de encaminhamento, que foi fundamental para este caso, mas que também corroborou para uma ampliação na discussão de outros casos. Diferentemente do primeiro encontro, neste último questionou-se a necessidade de encaminhar a paciente para um atendimento psiquiátrico, visto que ela apresentou significativas mudanças ao longo de um curto período de tempo e

certamente se beneficiaria da psicoterapia.

## CONCLUSÃO

O acolhimento busca transformar a dinâmica do trabalho de modo a atender todos que buscam o serviço, visando solucionar as demandas de saúde dos usuários. Propõe um redirecionamento das atividades, tornando-as responsabilidade de toda a equipe, incentivando a integração de conhecimentos e práticas, ampliando assim sua capacidade de resolução. (BRASIL, 2004, p. 5). A partir disso, só foi possível relatar o atendimento clínico demonstrativo devido à reestruturação do serviço, pois no modelo de triagem o processo se limitaria apenas a investigar se o caso seria apto ou não para psicoterapia no SAPP. Foi a partir do acolhimento que se pode construir um vínculo com a paciente, bem como produzir efeitos clínicos e fazer um acompanhamento do encaminhamento.

A construção do vínculo foi fundamental para dar segmento ao atendimento, ainda que houvesse limitações institucionais. Segundo Campos (apud SCHIMITH; LIMA, 2004), o vínculo amplia a eficácia das ações de saúde e favorece a participação do usuário durante a prestação do serviço. Foi a partir dele que se conseguiu produzir um encerramento, por parte da paciente e minha, também, já que o desejo era de que ela pudesse permanecer no serviço. Por vezes, deparar-se com os limites institucionais causa angústia – nesse caso foi por uma limitação do SAPP, mas, muitas vezes, nos deparamos com limitações da rede pública onde há uma carência de serviços para os quais possamos encaminhar os pacientes. Assim sendo, a equipe tem um papel fundamental no momento de pensar os casos e os possíveis direcionamentos e encaminhamentos. É a partir das discussões com a equipe que o estagiário recebe, escuta e oferece respostas/orientações adequadas aos usuários, com efetividade e responsabilidade. Adicionalmente, promove uma escuta qualificada, estabelece vínculos, sustenta a continuidade do atendimento e facilita a integração entre os serviços.

Participar ativamente da reestruturação do SAPP representou um marco importante na minha trajetória, tanto profissional quanto pessoal. O envolvimento nesse processo, conduzido de maneira coletiva, alinhou-se de maneira intrínseca à metodologia do acolhimento. Essa experiência, além de fortalecer minha compreensão sobre a importância do acolhimento, também reforçou o meu compromisso com a promoção de práticas mais humanizadas e eficientes no âmbito da saúde mental.

## REFERÊNCIAS

COUTINHO, L. R. P.; BARBIERI, A. R.; SANTOS, M. L. M. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Saúde Debate**, v. 39, n. 105, p. 514-524, 2015. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/p6vvLB8N6CbmLZFF4SXdxXS/>>

FRANCO, T. B.; BUENO, W. S.; WERHY, E. E. (1999). O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, v. 15, n. 2, p. 345-353, 1999.

Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csp/a/VRpYptVLKFZpcGFbY5Mfs7m/?format=pdf&lang=pt>>

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Acolhimento com avaliação e classificação de risco**. 2004. Disponível em:

<<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento.pdf>>

MINISTÉRIO DA SAÚDE (2008). **Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde**. 2. ed. 2008. Disponível em: <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude\\_2ed.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude_2ed.pdf)>

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. 2. ed. 2010. Disponível em:

<[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf)>

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Humanização (PNH):** HumanizaSUS. 2013. Disponível em:

<[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf)>

MINÓIA, N. P.; MINOZZO, F. Acolhimento em saúde mental: operando mudanças na Atenção Primária à Saúde. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 35, n. 4, p. 1340-1349, 2015. Disponível em:

<<https://doi.org/10.1590/1982-3703001782013>>

PENNA, C. M. M.; FARIA, R. S. R.; REZENDE, G. P. (2014). Acolhimento: triagem ou estratégia para universalidade do acesso na atenção à saúde? **Mineira de Enfermagem**, v. 18, n. 4, p. 815-829, 2014.

DOI: [10.5935/1415-2762.20140060](https://doi.org/10.5935/1415-2762.20140060)

SCHIMITH, M. D.; LIMA, M. A. D. S. Acolhimento e vínculo em uma equipe do Programa Saúde da Família.

**Cadernos de saúde Pública**, v. 20, n. 6, p. 1487-1494, 2004. Disponível em:

<<https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000600005>>

SOARES, T. A. **Os benefícios do acolhimento na atenção básica de saúde: uma revisão da literatura.**

Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal de Minas Gerais, 2011. Disponível em: Disponível

em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/3387.pdf>>