

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
CAMPUS A. C. SIMÕES  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA

LETÍCIA MAGALHÃES DE LIMA PEREIRA  
NIRLLY MARIA DO NASCIMENTO OLIVEIRA

**O ACOLHIMENTO PELA PSICOLOGIA HOSPITALAR EM TEMPOS DE  
PANDEMIA**

Maceió/AL  
2022

LETÍCIA MAGALHÃES DE LIMA PEREIRA  
NIRLLY MARIA DO NASCIMENTO OLIVEIRA

**O ACOLHIMENTO PELA PSICOLOGIA HOSPITALAR EM TEMPOS DE  
PANDEMIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharelado/Licenciatura em Psicologia.

Orientador: Profa. Dra. Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro.

Maceió/AL

2022

**Catálogo na Fonte**  
**Universidade Federal de Alagoas**  
**Biblioteca Central**  
**Divisão de Tratamento Técnico**

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

- P436a    Pereira, Leticia Magalhães de Lima.  
          O acolhimento pela psicologia hospitalar em tempos de pandemia / Leticia Magalhães de Lima Pereira, Nirly Maria do Nascimento Oliveira. – 2022.  
          31 f.
- Orientadora: Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro.  
Monografia (Trabalho de conclusão de curso em Psicologia) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Psicologia. Maceió, 2022.
- Bibliografia: f. 24-31.
1. Acolhimento. 2. Psicologia hospitalar. 3. COVID-19. I. Oliveira, Nirly Maria do Nascimento. II. Título.

CDU: 159.9:61

## RESUMO

O surgimento da COVID-19, como uma pandemia mundial, lotou os hospitais com internamentos. Emerge desse cenário, a necessidade de pesquisar como ocorreu o acolhimento dos pacientes, enquanto tecnologia leve, pelos psicólogos hospitalares. Este trabalho visa compreender as mudanças nas práticas dos/as psicólogos/as no âmbito hospitalar ao realizar, oferecer ou propiciar o acolhimento aos pacientes, durante a pandemia da COVID 19, entre 2020 e 2021. Para tal, propõe-se mapear nos bancos de dados, Google Acadêmico; SciELO e PePSIC, as informações sobre a atuação dos/as psicólogos/as, quanto ao acolhimento dos pacientes no ambiente hospitalar, durante a pandemia. A pesquisa caracteriza-se como exploratória e para a análise das informações acessadas foi utilizado o método da análise de conteúdo. A partir das produções selecionadas, foram identificadas as práticas e técnicas utilizadas para o acolhimento de pacientes e discutido seu entendimento. Os profissionais da psicologia precisaram mudar o seu modo de trabalhar e gerenciar as diferentes demandas nesse período de pandemia global. Cada ação mostrou-se como um desafio a ser conquistado, o esforço feito pelos profissionais psicólogos/as em construir uma forma de manter a qualidade do acolhimento dos pacientes e de seus colegas profissionais. É ressaltado nos artigos acessados que a configuração dos atendimentos teve que se ajustar às necessidades extraordinárias de proteção contra a infecção da doença. O acolhimento foi desenvolvido, adequando-se às necessidades do psicólogo e dos pacientes internados com COVID-19.

**Palavras-chave:** acolhimento; psicologia hospitalar; covid-19;

## ABSTRACT

The emergence of COVID-19, as a worldwide pandemic, has filled hospitals with admissions. From this scenario, the need to research how the reception of patients occurred, as a light technology, by hospital psychologists. This work aims to understand the changes in the practices of psychologists in the hospital environment when carrying out, offering or facilitating the reception of patients, during the COVID 19 pandemic, between 2020 and 2021. data, Google Scholar; SciELO and PePSIC, information on the role of psychologists regarding the reception of patients in the hospital environment during the pandemic. The research is characterized as exploratory and for the analysis of the accessed information the method of content analysis was used. Based on the selected productions, the practices and techniques used for welcoming patients were identified and the understanding of welcoming was discussed. Psychology professionals needed to change their way of working and managing the different demands in this period of global pandemic. Each action proved to be a challenge to be conquered, the effort made by professional psychologists to build a way to maintain the quality of care for patients and their professional colleagues. It is highlighted in the articles accessed that the configuration of the consultations had to adjust to the extraordinary needs of protection against the infection of the disease. Welcoming could not only be maintained in assisting the demands of the time, but also developed and adapted to the needs of the psychologist and patients hospitalized with COVID-19.

**Keywords:** welcoming; hospital psychology; Covid-19;

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	8
<b>2. METODOLOGIA</b>	11
<b>3. O ACOLHIMENTO CONTEXTUALIZADO</b>	12
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>	16
4.1 Acolhimento em tempos de pandemia	16
4.2 A psicologia na atuação.	19
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	21
<b>REFERÊNCIAS</b>	23

## 1 INTRODUÇÃO

O período turbulento do início da pandemia de COVID-19 no Brasil, a qual teve seu pico em 2021<sup>1</sup>, trouxe consigo mudanças e transformações importantes (OLIVEIRA; 2020). A pandemia de COVID-19 surgiu do vírus SARS-CoV-2, inicialmente, em Wuhan, na China, no final de 2019, é considerada uma doença infecciosa de caráter respiratório, evoluindo de casos leves para moderados e graves com recuperações sem intercorrências, assim como, para casos que necessitaram de assistência médica, devido à gravidade (OMS, 2020). E por sua natureza infecciosa, ao redor do mundo, foi recomendado o afastamento entre as pessoas e o isolamento social, para ajudar na contenção do vírus em prol da manutenção do sistema de saúde e da possibilidade de salvar a maior quantidade de vidas possíveis.

Algo que permeou as notícias desse período foi a lotação<sup>2</sup> dos hospitais devido aos quadros agudos da doença e da quantidade de óbitos que ocorreram, dia após dia, na casa das centenas, ainda chegando a um total de centenas de milhares de vidas perdidas<sup>3</sup>. Durante esse período houve um setor que não pôde parar de nenhuma maneira: o da saúde. E apesar dos esforços para evitar a disseminação do vírus como um todo pela sociedade e nos hospitais<sup>4</sup>, a equipe ainda precisava trabalhar, mesmo que sob estresse, e sob novas configurações. Essa nova relação colocou um elemento essencial em debate: o acolhimento.

O acolhimento deve ser intrínseco ao atendimento em todo o sistema de saúde. É a partir da Política Nacional de Humanização (PNH), que ele é dado como diretriz e se faz obrigatório nas etapas do serviço de saúde. Pode ser qualificado mais do que apenas um bom recebimento e um decente tratamento do usuário no serviço de saúde. O acolhimento é constituído de um movimento para ouvir e compreender a todos os aspectos que a fala ou a queixa daquela pessoa que procurou aquele serviço, sendo um processo que deve se adaptar às situações e necessidades do usuário. O Sistema Único de Saúde (SUS) tem a sua porta de entrada através da atenção básica<sup>5</sup> de saúde e suas continuações em outros níveis de

---

1

<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2021/12/31/balanco-indica-que-2021-foi-o-ano-mais-letal-d-a-pandemia-no-pais.ghtml>

2

<https://g1.globo.com/politica/cpi-da-covid/noticia/2021/10/18/cpi-afetados-pela-covid-relatam-hospitais-lotados-dificuldade-com-orfaos-e-criticam-governo.ghtml>

3

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2022-08/covid-19-brasil-registra-22167-casos-e-206-mortes-em-24-horas>

<sup>4</sup> <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-proteger>

<sup>5</sup> <https://pensesus.fiocruz.br/atencao-basica>

atendimento que partem desde a UBS até a UPA e os hospitais de alta complexidade (GONDIM; 2009). Sendo assim, o acolhimento se faz necessário em todos os níveis de atenção à saúde (MOTTA; PERUCCHI; FILGUEIRAS; 2014).

Em um contexto hospitalar, o psicólogo realiza seu trabalho através do contato com o paciente, com a escuta e diálogo, com acompanhamento terapêutico e com a assistência durante toda a permanência do usuário no local, desde a entrada até sua alta. O acolhimento das demandas é ponto central da profissão, especialmente inserida em um contexto hospitalar, no qual a escuta ocupa um papel importante nesse movimento, para que o psicólogo possa levar todos em consideração, como sujeitos dotados de singularidade (VELASCO; GUAZINA; 2012).

Outra atribuição do psicólogo hospitalar é a humanização do atendimento naquele ambiente, trazendo a consciência do sujeito para a necessidade do seu próprio cuidado, compreendendo o sujeito além da doença, situado no momento sensível que ele está vivendo e seus sofrimentos. O acolhimento em si é de extrema importância para todos os indivíduos, especialmente considerando que a hospitalização fragiliza a estrutura familiar em diversos níveis, além de invadir a individualidade do paciente pela sua nova rotina dentro do hospital (VELASCO; GUAZINA; 2012).

O papel da psicologia nesse processo é descrito da seguinte forma:

A psicologia vem fornecer esse acolhimento permitindo um espaço de escuta ao cuidador, no intuito de possibilitar que expresse seus sentimentos perante a prática do cuidado. Esse acolhimento também contribui para amenizar o sofrimento, aliviar as angústias e fazer com que os cuidadores reconheçam o seu papel perante a equipe de saúde e o doente. Portanto, o acolhimento, como ferramenta para o psicólogo, vai além de atender o sujeito em um momento delicado, como a internação hospitalar. Acolher é ter cuidado e atenção com a dimensão humana (VELASCO; GUAZINA, 2012, p. 251).

Sobre os alcances e possibilidades que o acolhimento tem na atenção à saúde mental, as estratégias para que ele se efetive precisam estar presentes desde a entrada à saída dos pacientes e usuários da unidade de saúde assistenciais. Um atendimento humanizado precisa estar envolvido em qualquer ato de cuidado, para que este possa operar cobrindo toda a diversidade que envolve o ser humano (FIGUEIREDO; SOUZA; ALVES, 2021).

A questão problema levantada neste trabalho parte do pressuposto de que o acolhimento deve ultrapassar a barreira de um bom atendimento, uma boa triagem, ou uma recepção funcional, ainda mais em momentos de crise. O acolhimento vem desde a política do HumanizaSUS como tecnologia e também como prática, a qual está ali para diminuir as tensões e problemáticas que um internamento ocasiona em um ser humano, e, também, para



tornar a experiência em toda a área da saúde, o mais digna e humana possível.

Ao focalizar o acolhimento no contexto da pandemia, é preciso analisar como ela pode ter afetado essas relações como um todo, já que não é incomum, por conta da situação de pandemia e dos riscos que o vírus apresentou a todos na sociedade, a tendência para o aumento de problemas psicológicos, especialmente em isolamento, tal como ansiedade ou depressão (XIAO; 2020).

E no isolamento de um hospital, como esse paciente foi acolhido?

O anseio de pesquisar e escrever sobre o acolhimento em tempos de pandemia partiu de uma curiosidade, como pesquisadoras, sobre um campo de trabalho profissional, a psicologia hospitalar. Dada essa curiosidade desde o início da graduação, tanto que as duas autoras desse trabalho tentaram o estágio para esse campo e, por motivos maiores, somente uma conseguiu seguir. Além disso, por ter sido, uma delas, ainda mais instigada, pelas experiências pessoais durante um internamento no hospital com COVID-19, em março de 2021. Surge assim, a pergunta: como foi a atuação da Psicologia dentro dos novos parâmetros estabelecidos pelo estado de pandemia, quarentena ou lockdown?

Este trabalho decorreu da necessidade de identificar e discutir, a partir de uma análise das pesquisas sobre a atuação relacionada à psicologia quais mudanças ocorreram em meio à pandemia de Covid-19, em relatos de estudos de casos e artigos diversos, a fim de compreender as mudanças efetuadas nas práticas dos/as psicólogos/as no âmbito hospitalar ao realizar, oferecer ou propiciar o acolhimento aos pacientes, entre 2020 e 2021.

Um dos tópicos discutidos durante o início da pandemia foi a saúde mental em meio à conjuntura daquele momento, já que no primeiro ano da pandemia houve um grande e significativo aumento de ansiedade e depressão em todo o mundo, estimado em 25%, de acordo com um dos resumos específicos da Organização Mundial de Saúde (OMS).

A partir disso, houve um movimento logo no início em que se intensificou as discussões sobre o tema, promovendo diversas atividades de forma virtual para manter a maioria das pessoas que estavam em casa sãs e entretidas. Não só permeando em discussões, frente a essa problemática de emergência de saúde pública, a preocupação levou vários países a se manifestarem e instaurarem em seus planos de resposta para o covid-19, a saúde mental e o apoio psicossocial.

Ao se tratar de saúde mental, a OMS (2022) relata que houve um impacto negativo em sua qualidade e acessibilidade durante a pandemia de COVID-19, havendo um aumento em torno de 25% para casos de depressão e transtornos de ansiedade pelo o mundo todo. Um dos dados divulgados pela organização apresenta uma correlação de maior índice para locais que

registraram maior restrição de locomoção e altas taxas de infecção.

Ao pesquisar sobre o impacto nos serviços de saúde mental, um dos pontos abordados foi a mudança no atendimento ao paciente acometido pela doença, já que essa interrupção se estendeu desde eventos de terapia grupal até a visitação dos familiares. Para finalizar, o documento evidencia uma correlação de gravidade da COVID-19 entre pacientes que já tinham transtornos mentais prévios ao período de adoecimento e internação. Portanto, com o assunto da saúde mental na pandemia em alta, faz-se necessário discutir os diversos ângulos nos quais essa temática mostra-se essencial para todos e todas, seja qual for a circunstância, e em especial, para a pessoa que está internada com a COVID 19 nos hospitais.

A psicologia hospitalar trabalha com uma vasta gama de situações dentro do hospital, estando em qualquer setor, desde a maternidade à UTI há a presença e o trabalho da psicologia, o que torna possível observar as vivências em seus vários contextos.

Este trabalho inicialmente parte de um levantamento sobre o tema de forma ampla, e após estabelecer as delimitações para organização do material acessado, o passo seguinte foi decidir o tipo de metodologia. Em seguida, tece uma contextualização sobre o conteúdo abordado para situar o trabalho e criar uma base de fundamentação para a análise feita levando à discussão dos resultados produzidos. A reunião dos artigos na discussão do trabalho foi realizada por uma análise do conteúdo para possibilitar uma interpretação das informações e ao final apresentar a conclusão desta pesquisa.

## **2 METODOLOGIA**

Para alcançar os objetivos propostos, a metodologia utilizada nesta pesquisa foi a pesquisa exploratória, com o objetivo de trabalhar e elucidar conceitos e narrativas. A pesquisa exploratória analisa de forma mais focalizada a questão que a norteia, utilizando-se, principalmente, de uma revisão de literatura prévia para a sua delimitação. O intuito final é ter a problemática melhor explicada e a tornar capaz de uma análise mais metodológica (GIL, 2008). Para auxiliar a pesquisa exploratória, a revisão de literatura é feita em bases de dados, o que possibilita uma proximidade do pesquisador com o tema de forma abrangente (RIBEIRO et. al., 2015).

Os bancos de dados utilizados na pesquisa foram os: Google Acadêmico; A Scientific Electronic Library Online (SciELO), e o portal de Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PePSIC). Nos três bancos utilizados, nenhum deles possui uma lista de descritores para usar como base da pesquisa, sendo possível fazer uma busca nos sites através de temas específicos,

de palavras chaves, por nomes, autores, ordem alfabética, restrição de data de publicação e até títulos. As palavras chaves utilizadas foram: “Psicologia Hospitalar”, “COVID-19” e “Acolhimento”, e, quando disponível, a busca se restringiu para os anos de publicações entre 2020 e 2022.

Durante a busca dos artigos científicos que trouxessem em suas palavras-chaves, títulos ou conteúdos sobre o tema escolhido, foram selecionados 13 artigos que se mantiveram dentro do tema e desses critérios de inclusão, variando entre artigos e relatos de experiência. Os critérios de inclusão foram artigos escritos em português e publicados no Brasil, dentro do espaço de tempo entre os anos de 2020 e 2021 e com os temas descritos nas palavras chaves. No banco de dados da SciELO, dois artigos foram encontrados, na Pepsico, nenhum artigo, entretanto, outros artigos pertinentes à construção deste trabalho foram utilizados. Na plataforma do google acadêmico, todos os artigos analisados neste trabalho podem ser acessados, tanto os pertinentes à pesquisa, como artigos complementares

Para a análise das informações, foi utilizado o método da análise de conteúdo, que numa abordagem qualitativa, trabalha com a forma que o sujeito expõe suas ideias e analisa no decorrer do texto as palavras utilizadas e o sentido que produzem (CAREGNATO; MUTTI, 2006). Neste trabalho, selecionamos partes dos textos que abordaram diretamente o tema do acolhimento e separamos em outro arquivo para uma maior compreensão focal sobre o que era relatado. Após esse entendimento, uma análise foi gerada e escrita sobre o assunto abordado, sendo feito o mesmo procedimento em todos os artigos.

Nessa delimitação prévia do conteúdo, na leitura de cada artigo, é verificado qual se mantém dentro do tema principal, é então separado para análise, que é dividida em duas categorias: primeiro, há a separação da discussão que cada autor traz sobre o acolhimento; o contexto em que foi inserido a sua prática e, numa segunda parte, há a separação dos instrumentos utilizados pelos psicólogos e, ou, adaptados no contexto da pandemia. E por fim, foi adicionado um parecer ao concluir a análise.

### **3 O ACOLHIMENTO CONTEXTUALIZADO**

Abordar o acolhimento na saúde, envolve buscar sua história e considerar seus contextos e marcos desde a sua instauração nos serviços de saúde como mecanismo necessário. Com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), em 1988, que assinalou o início da responsabilização do Estado para com a população, na garantia do direito à saúde, a Política Nacional de Humanização (PNH), criada pelo Ministério da Saúde, em 2003, é

lançada em busca de concretizar os princípios do SUS nos serviços de saúde. Seus princípios trazem uma forma inovadora de gerir e cuidar que promovem mais qualidade do serviço e atendimento para seus usuários, baseados nas experiências vividas.

A partir da PNH, a desumanização dos serviços enfrentada pelos gestores, trabalhadores e, principalmente, usuários se tornaria o maior obstáculo a ser enfrentado e, assim, recriado um espaço de comunicação ativa entre todos os sujeitos que compõem o serviço, com um só propósito: a humanização. Essa última, sendo definida pelo Ministério da Saúde, na cartilha de 2013 da PNH, como uma forma de incluir as diferenças nos processos de gestão e de cuidado, e ainda, que sua construção não é feita em singularidade, mas sim coletivamente (BRASIL, 2013).

É a partir da Política Nacional de Humanização (PNH), que o acolhimento é dado como diretriz e se faz obrigatório nas etapas do serviço de saúde. Na cartilha de 2013, além de outros conceitos, métodos e princípios, é apresentada uma conceitualização sobre o acolhimento. Nomeando-o como um reconhecimento do que o outro traz como necessidade de saúde (BRASIL, 2013).

Ainda enfatizando, o acolhimento deve ser construído coletivamente, mantendo a relação entre equipes, serviços, usuários e populações, com um principal objetivo: o estabelecimento de vínculos e a formação de uma relação de confiança que instaure um compromisso entre os sujeitos. É ainda mencionado na cartilha, que “fazer acolhimento”, requer uma escuta qualificada para atender às necessidades de um usuário, que vai garantir e ampliar a efetividade das práticas de saúde (BRASIL, 2013).

Como objetivo principal do acolhimento enquanto estratégia da PNH, temos o aumento e qualificação do acesso dos usuários aos serviços de saúde e ele mesmo assume a responsabilidade de reordenar o sistema de trabalho, trazendo a promoção de humanização na assistência à saúde. O acolhimento e seus processos têm influência direta com algumas concepções do próprio SUS (SILVA, 2011).

O acolhimento pode ser desenvolvido em três esferas: como conduta, na qual se mostra a maneira que o usuário é tratado e recebido no local de saúde; como metodologia ao planejar as ferramentas e o modo de se fazer essa ação; e como ética profissional. Para além de uma técnica ou ferramenta, o acolhimento também é útil para uma contemplação sobre o tipo de serviço que está sendo realizado e oferecido, sobre sua qualidade e humanização de um serviço que tem de ser, por natureza e princípio, humano. Entretanto, para que o acolhimento preencha todo o seu potencial, é interessante, a priori, o estabelecer como uma relação terapêutica, já que faz parte do próprio processo da psicologia o ter como princípio

norteador e fundamental (SILVA; MASCARENHAS, 2004).

No sentido de acolhimento como diretriz, ele se faz como postura ética nas relações e não como um espaço ou lugar. Portanto, não exige um profissional específico para executá-lo, pois a responsabilidade da parte de quem acolhe é que inclua o compartilhamento de saberes e angústias, que traga conforto para quem o busca e a resolução de problemas que é individual e subjetivo a cada caso.

O que diferencia a triagem do acolhimento? A triagem é um momento de pré-atendimento que se limita a ser um momento isolado. Enquanto o acolhimento é a postura que perdura não só em uma, mas em todas as etapas e momentos do serviço de saúde oferecido. Portanto, todo e qualquer profissional, em todos os locais de atendimento, deve acolher com a real intenção de resolutividade singular àqueles que buscam o sistema de saúde, instaurando assim um compromisso coletivo da equipe como um todo. (BRASIL, 2009).

De acordo com Carvalho et. al. (2008, p.94):

O Ministério da Saúde considera que um dos maiores problemas para o processo de implementação do SUS está na área dos Recursos Humanos, e se estes forem capazes de interferir positivamente na modificação das condições de vida e saúde da população a partir do acolhimento, podem ajudar a solucionar algumas questões da saúde, no que diz respeito à atenção e à assistência. A partir dessa reflexão, pode-se afirmar que a humanização nos serviços de saúde pode ser incluída como um elemento essencial para a melhoria de qualidade nos serviços. A postura de acolhimento da equipe de saúde se revela através de atitudes tais como: aproximação ao cliente; cumprimento; individualização; concentração no atendimento e demonstração de envolvimento ou sentimento em relação aos problemas do cliente.

Ou seja, o acolhimento não só é uma ferramenta intrínseca ao atendimento, mas como parte integrante e atravessadora por todo o sistema de saúde, seja em sua gestão, ética, e, especialmente, como reflexão de uma existência e de uma jornada.

O acolhimento como dispositivo técnico-assistencial, necessitou de mudanças e novas atitudes para ser posto em ação, e, ainda, trouxe consigo reflexões próprias sobre o fazer da saúde, e de uma forma que carregasse os questionamentos necessários para o serviço, as relações clínicas e interpessoais no geral.

Ademais, no quesito técnico, podemos entender o acolher em sua intenção de resolver os problemas de saúde com a escuta da queixa, medos e expectativas do usuário, que procura uma unidade de emergência por um profissional que estará em prol desta resolução. Esse profissional, além de realizar essa escuta qualificada, irá identificar o risco e vulnerabilidade, incluindo o acolhimento da própria avaliação do usuário acerca do seu processo de adoecimento, e não só dele, como dos familiares e pessoas ao redor que possam contribuir (BRASIL, 2010).

Acolhimento, em suas diversas conceituações apresentadas nos textos ao longo desses

anos, pode ser compreendido como uma ferramenta utilizada nos modos de trabalho dos profissionais de saúde ou como uma postura profissional, na relação de atendimento ao paciente/usuário daquele sistema de saúde. Ao abarcar preceitos técnicos embasados em uma ética humanista, que traz esse usuário como protagonista e atuante em sua saúde, preocupa-se nesse relacionamento, ouvir e abraçar suas demandas e saber orientar (FALK et. al, 2010).

Apesar do acolhimento ser a palavra-chave deste trabalho, e ser, repetidamente, enfatizado como algo "para além de um bom recebimento" ou "escuta de demandas", o que mais essa ação implica? De acordo com Matumoto (1998, p.18) quando se focaliza a perspectiva de processo de trabalho na área da saúde, é imprescindível estabelecer:

[...] quem são as pessoas envolvidas, em que situação se encontram; qual é o problema de saúde, como se apresenta e como é tomado como objeto das ações de saúde, qual é o conceito de saúde/doença que está por trás deste problema e de que ponto de vista (do usuário, do trabalhador, ou de qualquer ator interessado). Importa conhecer também quais os caminhos possíveis de intervenção, olhando para as práticas, para que servem, como estão organizadas, e ainda, como determinado grupo social faz com que seus projetos e interesses se transformem em problemas de saúde.

Agir para que o acolhimento seja feito de forma cuidadosa, organizada e com qualidade, garante que ele não se torne “uma mera triagem” e deixe de atingir o seu objetivo principal, que é a humanização. Por consequência, faz-se necessário que essa ação se consolide verdadeiramente em todos os ambientes de promoção à saúde para a sua efetividade e que não fique somente na teoria (COUTINHO; BARBIERI; SANTOS, 2015).

Em uma outra maneira de compreender o acolhimento, ele pode ser considerado como uma tecnologia, que elegemos abordar neste trabalho. A ideia de tecnologia oferece um a mais: ela não é só equipamentos/ferramentas/instrumentos, é também o próprio saber, que é o que agrega sentido a todos os outros. O acolhimento vai se caracterizar como “tecnologia leve”, que, de acordo com Merhy; Feuerwerker (2016, p. 64-65):

[...] é a que permite a produção de relações envolvidas no encontro trabalhador-usuário mediante a escuta, o interesse, a construção de vínculos, de confiança; mediante processos micropolíticos de encontros que operam como acontecimentos e imprevisíveis a priori [...] é a que possibilita mais precisamente captar a singularidade[...].

Portanto, se encaixa perfeitamente no princípio de valorização da subjetividade do sujeito, presente no acolhimento. Logo, sendo ele uma ferramenta para os profissionais, beneficiando os usuários e possibilitando-os maiores condições de resolutividade do ser e de seus conflitos.

Nomear o acolhimento como uma tecnologia leve, é utilizá-lo em sua forma primária: como ferramenta de trabalho de todos os envolvidos no sistema de saúde. A eficácia como

ferramenta no atendimento revela-se na relação entre profissional e usuário, como também, na resolução real de seus problemas de saúde (COELHO; JORGE, 2009).

O papel do psicólogo hospitalar é visto nesse meio justamente no desenrolar do contexto emocional e psíquico do paciente, que só se revela no contato com o psicólogo e esse encontro possibilita descobrir cada particularidade de cada um através da qualificação de seu trabalho e escuta (ALEXANDRE et. al., 2019).

A partir de tudo isso, quando se discute o papel que o paciente assume dentro dessa esfera é necessário observar essa relação entre paciente e equipe médica para além de um tratamento puramente pragmático. Dentro de locais em que há uma hierarquia ou uma narrativa dominante e coercitiva, pode-se entender que há uma relação assimétrica entre as partes, especialmente quando se trata de uma situação tão delicada quanto um contexto de saúde ou doença. É procurar, ativamente, construir com o paciente, dar sentido aos acontecimentos, ao modo de viver, de pensar, de procurar entender onde ele se posiciona naquele momento e ao seu redor. É proporcionar a possibilidade da construção de suas próprias realidades e subjetividades, e nada disso é realizável sem a participação, a escuta e a produção do discurso do paciente (SPINK; GIMENES, 1994).

A promoção de saúde, associada à noção de qualidade de vida para os cidadãos, é uma via para garantir o direito à vida de cada um, movimento esse que se mostra difícil de ser mantido e garantido com o passar do tempo. Acolhimento, pela sua natureza facilitadora e transformadora dos sentidos de produção de trabalho dentro do campo da saúde, permite que o cidadão, que em todas as instâncias se utilize dessa promoção de saúde, se torne o norte dessa organização. Nesse sentido, o acolhimento e sua humanização, tem contribuído também, para o diálogo e orientação entre usuário e profissional, reafirmando ainda mais a presença do processo de saúde no cotidiano de todos (OLIVEIRA; TUNIN; SILVA, 2008).

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A busca sobre o acolhimento relacionado à Covid 19, nos bancos de dados: Google Acadêmico; SciELO e PePSIC possibilitou o acesso a diversos artigos, entretanto, nem todos traziam os critérios estabelecidos como parâmetro deste trabalho. Depois da leitura de todos, a seleção dos artigos foi norteada por aqueles que se encaixavam minimamente aos critérios; do tema estar como foco principal ou essencial em seus resultados e discussões. Resultou para serem analisados 13 artigos, entre eles havia artigos científicos e relatos de experiência.

A analisar o conteúdo dessas produções, foi feito inicialmente uma classificação do

conteúdo em dois documentos com o intuito de identificar: no primeiro, o que os autores comentaram sobre a sua prática nesse período inicial de pandemia e suas considerações sobre a psicologia hospitalar e acolhimento na pandemia, destacando as citações diretas sobre o pontos importantes e relevantes do texto; o outro, sobre os exemplos de situações ou instrumentos utilizados para alguma adaptação no seu trabalho direto com pacientes, familiares ou equipe. A necessidade da classificação desses aspectos surge a partir da análise de conteúdo, considerando que alguns artigos focalizam os impactos observados, enquanto em outros são compartilhados os métodos utilizados para se adaptar àquela nova configuração de atendimento. Devido à essa classificação produzida pela análise de conteúdo, criamos duas categorias: “Acolhimento em tempos de pandemia” e “A psicologia na atuação”, apresentadas respectivamente, a seguir.

#### **4.1 Acolhimento em tempos de pandemia**

O Acolhimento pode ser descrito como uma tecnologia leve, como algo fundamental e pouco reconhecido pela importância que realmente tem no atendimento ao paciente hospitalizado, algo que deveria estar presente em ações e na escuta de cada profissional (SILVA et. al., 2022).

A relação entre o acolhimento de familiares e pacientes internados, durante o decorrer da pandemia, foi estudado em uma instituição de alta complexidade. É descrito, como a presença de familiares, durante esse momento de fragilidade e devido ao contexto da internação, é algo fundamental à saúde mental do paciente internado. Fez-se necessário a restrição de suas presenças, sendo descrito como mais um aspecto a ser enfrentado nesse novo “trabalhar”.

Os autores enfatizam, como a empatia nas situações encontradas potencializou, em suas práticas, a necessidade de considerar a individualidade de cada um e cada história particular, peça fundamental e orientadora do trabalho do psicólogo. Concluem que o acolher neste momento “[...] trouxe a compreensão de que, apesar de lidarmos com a doença e com o sofrimento que a permeia, temos que manter o entusiasmo e valorizar cada momento” (SILVA et. al., 2021, p. 6).

Ao trazer o acolhimento para o contexto da pandemia, é preciso considerar como ela pode ter afetado essas relações como um todo. Decorrente da situação da pandemia da COVID-19, houve uma fragilização da saúde mental e pode ser observado o comportamento das pessoas ao lidar com essa situação atípica. Principalmente se forem avaliadas como as



relações em seus contextos sociais foram modificadas e até interrompidas em um primeiro momento dessa crise, no início da quarentena em março de 2020 (SCHIMIDT et. al., 2020).

Outros aspectos são apontados sobre o impacto e os limites do acolhimento com o uso da tecnologia durante a pandemia, especialmente na modalidade de atendimento virtual, elucidando esse impacto da seguinte forma:

A nova proposta de delineamento técnico assistencial da psicologia é atravessada pelo uso de ferramentas que irão exigir do psicólogo a aprendizagem através da experiência e da pesquisa. Esse movimento traz impactos para a assistência, visto que essa modalidade traz limitações tanto para avaliação inicial do paciente e do familiar como para intervenção clínica. Além disso, há repercussões nos processos de encaminhamento e referenciamento para a rede e no acolhimento de óbito. Outro ponto a ser destacado é que o distanciamento implica na inobservância de gestos, expressões faciais e contato físico com a pessoa assistida. Outra limitação especulada durante a construção do documento foi a dificuldade de acesso que algumas famílias têm a equipamentos [...]. Essa variável poderia restringir o atendimento à modalidade presencial ou inviabilizar o acesso ao familiar e ao paciente para o atendimento psicológico. (SACRAMENTO, 2020, p. 72)

E, apesar dos empecilhos, tais como a necessidade de afastamento do paciente, brevemente relatado acima, outros autores relatam formas de ultrapassar os obstáculos oferecidos pelo período de pandemia. No artigo de Pereira; Queiroz (2021) do qual trata de intervenções do psicólogo hospitalar frente ao paciente com COVID-19, eles discutem as necessidades de um paciente internado do qual tem restrições sérias pelo próprio quadro infeccioso. Os pacientes apresentam a possibilidade de ter crises de ansiedade, devido a essa sobrecarga emocional do internamento, da doença e do afastamento físico de suas famílias e outras pessoas, o que se mostra como um desafio e uma dificuldade na participação e comprometimento aos tratamentos.

Em “A atuação do psicólogo e os Cuidados Paliativos em um hospital de referência ao combate à COVID-19 no Distrito Federal”, Carvalho et. al. (2021) detalha o projeto que a clínica de psicologia adotou para o atendimento em tempos de pandemia. Inicia-se em sua etapa primária o levantamento de demandas, que consistia em avaliar quem precisava de maior suporte dos psicólogos naquele momento. E, finalmente, em uma terceira etapa, foi priorizado o cuidado aos pacientes em cuidados paliativos. Destacam que para a melhor utilização dos cuidados paliativos no atendimento multiprofissional, é necessário que ocorra uma adaptação dos profissionais ao lidar com o vínculo do paciente e dos familiares, especialmente quando há os estágios de luto e a sua elaboração. Entretanto, devido à sua natureza multidisciplinar, o olhar da clínica foi voltado para o acolhimento em si e a orientação durante as etapas de internamento do paciente para a família.

No relato de experiência de Lima et. al. (2020) “A esperança venceu o medo:

psicologia hospitalar na crise do covid-19”, é descrito o atendimento oferecido aos colaboradores pelo serviço de psicologia, visto que houve uma demanda maior devido ao cenário de internações e contato com pessoas infectadas. Houve, ainda, um movimento de conscientização da necessidade de prevenção à saúde mental no hospital, ao analisar e planejar estratégias nesse período. E, em meio às dificuldades relatadas sobre o fazer da psicologia durante a pandemia, ressaltam a importância da presença da psicologia na chamada "tríade paciente-família-equipe” (LIMA et. al., 2020, p.107).

Nesse mesmo sentido, outros autores enfatizam que a psicologia precisa trabalhar junto com o paciente, de maneira que ele lide com a doença, especialmente na promoção do diálogo necessário com essa tríade "paciente-família-equipe" no hospital, se tornando assim, necessária para: “[...] lidar de modo mais saudável com suas emoções e com as experiências vivenciadas na hospitalização” (RODRIGUES; TEIXEIRA, 2020, p.6). Os atendimentos precisam contemplar o paciente e todos os envolvidos na internação, desde os familiares aos profissionais com igual atenção, e esse objetivo não deve mudar por estar ocorrendo em uma pandemia global. Algo importante em qualquer trabalho, é a definição do objetivo que a intervenção vai se propor e sua finalidade diante das condições postas (RODRIGUES; TEIXEIRA, 2020).

Em um relato bastante comprometido com o sentido de acolher, com uma postura que faz frente à impassibilidade diante do sofrimento, Lessa (2020) se permite em todos os momentos, se envolver e se construir com toda e qualquer experiência da qual entra em contato. Assim como qualquer pessoa, a autora e nenhum psicólogo é imune ao vírus e aos riscos que ele traz, a autopreservação deve fazer parte da saúde mental do próprio trabalhador. Contudo, Lessa (2020) também entende que o seu trabalho não precisa se restringir somente àquele espaço físico já que a sua presença é, especialmente, crucial naquela circunstância. Essa reflexão parte do tipo de comprometimento que a autora julga necessário e, também, da forma que aborda as situações de comunicação de óbito em seu artigo.

Já no livro "Psicologia em tempos de pandemia: reflexões políticas e práticas clínicas" lançado pela EDUFAL, em 2021, apresenta um capítulo dedicado à prática da psicologia durante o período de pandemia em um hospital de ensino e assistência. Bernardes et. al. (2021) relatam que no início da pandemia, ainda havia a necessidade de descobrir como deveriam agir para dar conta da grande demanda. Devido à pandemia em si, a saúde mental ocupou um papel de destaque, sendo necessário ampliar o alcance da assistência que o setor poderia oferecer. Inicialmente, o atendimento foi direcionado aos trabalhadores/as do hospital, e, posteriormente, foi estendido aos familiares, após a abertura da unidade de terapia intensiva

para Covid. A equipe tinha os seguintes objetivos durante esse período: " [...] atenção, por meio de telessaúde<sup>6</sup>, para as pessoas acometidas pelas síndromes gripais; monitoramento de suas famílias, via telefone e a comunicação de notícias difíceis" (BERNARDES et. al., 2021, p. 106).

O acolhimento realizado dentro do hospital durante a pandemia não é restrito aos pacientes, é realizado, também, aos profissionais e colaboradores nas circunstâncias encontradas nesse período de pandemia. (DONATO; JAIME, 2021). Demonstra a urgência de "instrução e à elaboração de métodos destinados ao cuidado da saúde mental dos profissionais e pacientes, implementando ações de prevenção, controle e acolhimento aos casos de distúrbios psíquicos associados ao ambiente hospitalar [..]" (DONATO; JAIME, 2021, p. 4).

A escuta do paciente não pode ser desvinculada da noção de acolhimento, em uma situação de emergência como a da pandemia pela Covid-19 ou em outras. Todos que trabalham com a promoção de saúde em um hospital, precisam ter cuidado para não adotar uma postura biomédica na escuta desse paciente, no qual o acolhimento é deixado de lado na cadeia de procedimentos realizados pelos profissionais da saúde.

A resistência e a luta para se manter um mínimo da qualidade de saúde diante de tudo o que aconteceu nessa nova configuração de viver, em que os sistemas de saúde foram obrigados a dar conta, evidenciou, mais uma vez, o lugar que a saúde mental ocupa na vida das pessoas e no tratamento humanizado nas unidades de saúde.

Mostra-se essencial adotar uma postura e ter uma mudança ativa e consciente para se conquistar e manter objetivos que se alinhem com um acolhimento de qualidade. (QUADROS; CUNHA; UZIEL, 2020.)

## **4.2 A psicologia na atuação**

Quando se trata da relação de técnicas, instrumentos ou adaptações relatadas como necessárias no acolhimento dos pacientes durante a pandemia de COVID-19 de 2020 a 2021, é possível identificar nas narrativas dos artigos e relatos de experiência citados no corpo do trabalho, pontos em comum e manejos singulares de cada experiência. Um ponto em comum em todos os artigos, que destacamos é a utilização de aparatos tecnológicos para estabelecer uma comunicação.

---

<sup>6</sup> Telessaúde é uma iniciativa de ação nacional voltada para a atenção básica de saúde, com o objetivo de qualificar o atendimento oferecido pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Com a utilização das tecnologias da informação e de comunicação, podem ser feitas as teleconsultas e a prestação de serviços de saúde como um todo, à distância.

No relato de experiência, Lima et. al. (2020) pontuam os cuidados necessários com pacientes e família nesse relato de experiência, sendo eles: a introdução de chamadas por videoconferências entre familiares e pacientes internados e estender um maior apoio e acolhimento para os familiares que sentiram a necessidade de apoio da equipe de psicologia. Os autores também pontuam que utilizaram outras estratégias para entreter e diminuir o sofrimento do paciente internado, especialmente no trabalhar com o lúdico, tal como o chamado livro de afetividades.

Considerando as limitações apresentadas pela pandemia, Rodrigues; Teixeira (2020) dizem que uma delas foi o atendimento presencial que teve de ser adaptado para ser realizado através de meios tecnológicos e também, o direcionamento aos pacientes com dificuldade de verbalização, no qual foi necessário criar outras táticas para lidar com os sofrimentos apresentados, que não foi detalhado no artigo.

Em consonância com esses relatos, Pereira e Queiroz (2021) destacam a importância de tecnologias que promovam contato remoto, tal como videochamadas e afins, em momentos dos quais tinham a necessidade de algo comum nesse momento: o próprio isolamento.

Devido a essa necessidade de limitar o contato entre paciente e psicólogo de forma mais estrita, Sacramento (2021) relata que passou a utilizar o que ele chama de "Sistema de Gerenciamento de Demandas (SGD)", "censo diário" e a ligação para detectar demandas, especialmente as vídeo chamadas.

O acolhimento no manejo de relações é considerado como uma das características das tecnologias leves, no artigo sobre humanização no hospital, que focaliza as atuações da psicologia durante a COVID-19 em um hospital particular (CATUNDA et. al., 2020). Durante o início da pandemia, em 2020, é evidenciado pelo autor como a humanização no cuidado com o outro é essencial até mesmo em situações de risco, como a possibilidade de contaminação pelo vírus. Relata que pela necessidade do isolamento do paciente, uma das medidas é barrar a permanência de familiares e acompanhantes durante o internamento e devido a esse fato, foi necessário encontrar uma forma de unir esse paciente à sua família mesmo à distância. Uma das medidas implementadas foi a visita virtual através de um tablet próprio do hospital. Para cada quarto, havia todo o aparato necessário para a realização de videochamadas coordenadas com o setor de psicologia hospitalar e com a equipe multiprofissional.

Em "A morte na Pandemia COVID-19: Articulando a minha experiência da prática psicológica no Hospital com a Teoria da Gestalt-terapia", Lessa (2020), inicialmente, relata a necessidade de adaptação da forma com a qual ela ampara seus pacientes, uma vez que

utilizava suas mãos para segurar as dos pacientes, como também toques nas costas, e tudo, como sempre, mediante permissão. É nessa atividade que a autora identifica a mudança na forma de acolher praticada anteriormente. Lessa (2020) coloca em prática a ideia do setor de psicologia de ligar para as famílias somente após a ligação da equipe médica, como uma forma extra de suporte, com o intuito de estabelecer um relacionamento funcional e proporcionar a possibilidade e o espaço para a elaboração dos sentimentos que os familiares possam sentir naquele momento.

Silva et. al. (2022) discutem como esse acolhimento virtual impactou em seu trabalho em seu artigo: “Acolhimento hospitalar em tempos de pandemia de COVID-19: relato de experiência”. A cada ligação e visita ao paciente, foi necessário ressignificar o modo de acolher, distinguindo as próprias emoções e buscando estratégias para trabalhar com elas. As capacidades de ouvir atentamente, de saber falar e de ficar em silêncio foram aprimoradas, na impossibilidade de um abraço ou de um aperto de mão. Praticar acolhimento em tempos de pandemia ultrapassou a barreira da transmissão de informações por técnicas postas e fez de um momento de vulnerabilidade um aprendizado mútuo.

As tecnologias tornaram-se importantes ferramentas para a psicologia. Através de todos os trabalhos analisados, é possível afirmar que um dos instrumentos mais utilizados durante a pandemia foram as videochamadas, com o intuito de suprir a demanda, sem colocar em risco direto os profissionais de psicologia. Um ponto importante é, também, a reorganização feita quase na maioria dos atendimentos, para se adaptar à nova configuração adotada com urgência nos hospitais, tal como a assistência prestada às famílias que não podiam estar presentes e a quantidade de pacientes em risco de falecer.

É possível perceber através das leituras dos relatos estudados, que a psicologia precisou reconfigurar o seu modo de trabalhar e gerenciar as diferentes demandas nesse período de pandemia global. Essa crise, que se desenvolveu em uma situação de emergência (PARANHOS; WERLANG, 2015), também mostrou a necessidade de adaptação dos atendimentos para o contorno de uma psicologia emergencial.

Todo esse período exigiu o máximo de esforço de todas as pessoas e para a psicologia não foi diferente. Cada passo, cada planejamento, cada ação foi como um desafio a ser conquistado, e conforme o tempo foi passando e a pandemia de COVID-19 se estendia, é notável o esforço feito pelos profissionais em construir uma forma de manter a qualidade do acolhimento desses pacientes e de seus colegas profissionais. E apesar de inicialmente abalado, o acolhimento se transmutou apenas no “como” e manteve o seu propósito intacto: afirmar a vida.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou aprofundar o estudo sobre o acolhimento como ferramenta essencial no atendimento feito pela psicologia. Em um contexto hospitalar e no momento tão desafiador como a pandemia de COVID-19, analisamos como esse acolhimento precisou ser reconfigurado, e quais foram as ferramentas utilizadas para garantir que a qualidade desse atendimento permanecesse. Os objetivos estabelecidos neste estudo, que tinha como questão principal compreender as mudanças efetuadas nas práticas dos/as psicólogos/as no âmbito hospitalar ao realizar, oferecer ou propiciar o acolhimento aos pacientes durante a pandemia do vírus COVID-19 entre 2020 e 2021, foram alcançados de forma muito inicial, pelo mapeamento de diversos artigos, assim como pela identificação das técnicas utilizadas e discussão sobre os pontos que os autores trouxeram em seus relatos.

Com isso, foi possível responder ao questionamento levantado anteriormente, do qual se tratava de identificar as mudanças que ocorreram no acolhimento de pacientes nos hospitais durante a pandemia de COVID-19, uma vez que a própria configuração dos atendimentos, teve que se ajustar às necessidades extraordinárias de proteção contra a infecção da doença. O acolhimento não só conseguiu se manter adequado na assistência às demandas da época, mas, também, se desenvolveu e se adaptou às necessidades do psicólogo e dos pacientes internados com COVID-19.

Nos trabalhos analisados, a principal ferramenta utilizada nessa época, foram as videochamadas com os pacientes, assim como o suporte indireto com os familiares através de ligações de celulares. Outro ponto importante, foi o engajamento do setor em prestar assistência psicológica aos servidores e trabalhadores dos hospitais, focando em se tornar um alicerce no enfrentamento dessa pandemia. O acolhimento foi desenvolvido, adequando-se às necessidades do psicólogo e dos pacientes internados com COVID-19 e para ser mantido precisou transformar-se à altura do desafio, adaptar-se, ser reavaliado, e, principalmente, manter sua qualidade como algo essencial na base do trabalho da psicologia e como elemento constituinte dos princípios do SUS.

Esperamos que este trabalho possa ser útil para profissionais de psicologia, no estudo e desenvolvimento de uma ação tão importante como o acolhimento. Entretanto, destacamos a dificuldade do levantamento de dados devido a pouca exploração do conceito no contexto de pandemia, assim como a perceptível falta da participação dos pacientes, seja em entrevistas ou relatos em maioria dos trabalhos, o que seria interessante considerar em um estudo futuro.

Considerando que estamos em constante aprendizagem, ampliar o conhecimento sobre esse período é necessário, para compreender os desdobramentos para as pessoas que tiveram suas vidas afetadas por esse momento tão desafiador para a humanidade.

## REFERÊNCIAS

ALEXANDRE et. al. O Acolhimento como Postura na Percepção de Psicólogos Hospitalares. **Psicologia: Ciência e Profissão [online]**. v. 39, e188484, p. 1-14. 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003188484>. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003188484>>. Acesso em: 22 de out. 2022.

BALANÇO indica que 2021 foi o ano mais letal da pandemia no país. **G1 Globo**, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2021/12/31/balanco-indica-que-2021-foi-o-ano-mais-letal-da-pandemia-no-pais.ghtml>>. Acesso em: 06 de ago. 2022.

BERNARDES, Jefferson et. al. Novos sentidos da psicologia em um hospital de ensino e assistência no período de pandemia. In: LANG, Charles; BERNARDES, Jefferson (org.). **Psicologias em tempos de pandemia: reflexões políticas e práticas clínicas**. Maceió: EDUFAL, 2021. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/handle/123456789/7929>>. Acesso em: 23 de set. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 56p. Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_classificacao\\_risco\\_servico\\_urgencia.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_classificacao_risco_servico_urgencia.pdf)>. Acesso em: 27 de out. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf)>. Acesso em: 27 de out. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 46p. Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf)&



[ved=2ahUKEwjMgt3VoJ\\_7AhWDpJUCHU1QBs4QFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw39oQaSjBsetbHTiBUeccMo](#)>. Acesso em: 08 de nov. 2022.

CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto & Contexto - Enfermagem [online]**. V. 15, n. 4, p. 679-684. 2006. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-07072006000400017>. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/tce/a/9VBbHT3qxByvFCtbZDZHgNP/>>. Acesso em: 09 de set. 2022.

CARVALHO, L. M. O. et. al. A atuação do psicólogo e os Cuidados Paliativos em um hospital de referência no combate à COVID-19 no Distrito Federal. Cuidados Paliativos: desafios e oportunidades. **Health Residencies Journal (HRJ)**, v. 2 n. 11, 2021. DOI: <https://doi.org/10.51723/hrj.v2i11.151>. Disponível em: <<https://escsresidencias.emnuvens.com.br/hrj/article/view/151>>. Acesso em: 09 de nov. 2021.

CARVALHO, C. A. P. et al. Acolhimento aos usuários: uma revisão sistemática do atendimento no Sistema Único de Saúde. **Arq. Ciênc. Saúde: São José do Rio Preto**. v. 15, n. 2, p. 93-98, 2008. Disponível em: <[https://repositorio-racs.famerp.br/racs\\_ol/vol-15-2/iD%2520253.pdf&ved=2ahUKEwjdhDSw5r7AhXpp5UCHXdcCKEQFnoECA8QBg&usg=AOvVaw1ZFGa7Ish0tb8CH4LbdFE\\_](https://repositorio-racs.famerp.br/racs_ol/vol-15-2/iD%2520253.pdf&ved=2ahUKEwjdhDSw5r7AhXpp5UCHXdcCKEQFnoECA8QBg&usg=AOvVaw1ZFGa7Ish0tb8CH4LbdFE_)>. Acesso em 06 de nov. 2022.

CATUNDA, M. L. et. al. Humanização no hospital: atuações da psicologia na COVID-19: humanization in the hospital: psychology performance in COVID-19. **Cadernos ESP-Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 143–147, 2020. Disponível em: <<https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/376#:~:text=Objetivo%3A%20relatar%20a%20experi%C3%Aancia%20da,privada%20da%20cidade%20de%20Fortaleza>>. Acesso em: 8 de jun. 2022.

COELHO, M. O.; JORGE, M. S. B. Tecnologia das relações como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde na perspectiva do acesso, do acolhimento e do vínculo. **Ciência & Saúde Coletiva[online]**. V. 14, supl. 1, pp. 1523-1531. 2009. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232009000800026>>. Acesso em: 07 de nov. 2022.

COSTA, M. L.; BERNARDES, A. G. Produção de saúde como afirmação de vida. **Saúde e Sociedade [online]**. v. 21, n. 4, p. 822-835, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902012000400003>. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/nbxGMc7J6K6G8gDDHWRHnvK/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 12 de set. 2022.

COVID-19: Brasil registra 22.167 casos e 206 mortes em 24 horas. **Agência Brasil**, 2022. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2022-08/covid-19-brasil-registra-22167-casos-e-206-mortes-em-24-horas>>. Acesso em: 06 de ago. 2022.

COUTINHO, L. R. P.; BARBIERI, A. R.; SANTOS, M. L. de M. dos. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Saúde em Debate [online]**. v. 39, n. 105, pp. 514-524. 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0103-110420151050002018>>. Acesso em: 06 de nov. 2022.

DONATO, A. N.; JAIME, A. F. D. C. C.. Atuação do psicólogo no ambiente hospitalar em tempos de pandemia: acolhimentos aos profissionais e colaboradores da saúde – Relato de experiência. **Health Residencies Journal - HRJ, [S. l.]**, v. 2, n. 12, p. 210–219, 2021. DOI: 10.51723/hrj.v2i12.210. Disponível em: <<https://escsresidencias.emnuvens.com.br/hrj/article/view/210>>. Acesso em: 14 de abr. 2022.

FALK, et. al. Acolhimento como dispositivo de humanização: percepção do usuário e do trabalhador em saúde. **Revista APS: Juiz de Fora**, v. 13, n. 1, p. 4-9. 2010. Disponível em: <<https://periodicos.ufff.br/index.php/aps/article/view/14277>>. Acesso em: 26 de out. 2022.

FIGUEIREDO, T. P. de; SOUSA, M. N. A. de; ALVES, H. B. Acolhimento em saúde mental na atenção primária à saúde no contexto da pandemia da COVID-19. **Research, Society and Development, [S. l.]**, v. 10, n. 7, p. e49610716848, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i7.16848. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/16848>>. Acesso em: 7 de dec. 2021.

FIOCRUZ. **PenseSus.** Atenção básica. Disponível em: <<https://pensesus.fiocruz.br/atencao-basica>>. Acesso em: 05 de jun. 2022.

GARUZI, Miriane et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 35, n. 2, p. 144-149, 2014. Disponível em: <<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2014.v35n2/144-149>>. Acesso em: 10 de nov. 2022.

GONÇALVES, J. R. Como escrever um Artigo de Revisão de Literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v2, n.5. p.29-55. 2019. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.4319105>. Disponível em: <<http://www.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/122>>. Acesso em: 26 de out. 2022.

GONDIM, Roberta; GRABOIS, Victor; MENDES, Walter(org.) Organização da atenção. In: GONDIM, Roberta et al. **Qualificação de gestores do SUS**. EAD/Ensp: 2ª ed. Rio de Janeiro. p. 93-120. 2009. Disponível em:<<https://biblioteca.univap.br/dados/00002d/00002dfd.pdf>>. Acesso em: 23 de set. 2022.

LESSA, A. S. A morte na Pandemia COVID-19: Articulando a minha experiência da prática psicológica no Hospital com a Teoria da Gestalt-terapia. Death in the COVID-19 Pandemic: Articulating my experience of psychological practice in the Hospital with the Theory of Gestalt T. **IGT na Rede**, v. 17, n. 32, Brasil-Brasil, 2020. Disponível em: <<https://igt.psc.br/ojs3/index.php/IGTnaRede/article/view/599>>. Acesso em: 14 de abr. 2022.

LIMA, M. J. L. et. al. A esperança venceu o medo: psicologia hospitalar na crise do covid-19. **Cadernos ESP - Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 100–108, 2020. Disponível em: <<http://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/337>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

MARTINS, C. P.; LUZIO, C. A.. Política HumanizaSUS: ancorar um navio no espaço. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**. v. 21, pp. 13-22. 2016. Disponível em:<<https://www.scielosp.org/article/icse/2017.v21n60/13-22/pt/>>. Acesso em: 08 de nov. 2022.

MATTOS, M.; BARBIÉRI, L. F. CPI: afetados pela Covid relatam hospitais lotados, dificuldade com órfãos e criticam governo. **G1 Globo**, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/politica/cpi-da-covid/noticia/2021/10/18/cpi-afetados-pela-covid-relata-m-hospitais-lotados-dificuldade-com-orfaos-e-criticam-governo.ghtml>>. Acesso em: 06 de ago. 2022.

MATUMOTO, Silvia. O Acolhimento: um estudo sobre seus componentes e sua produção em uma unidade da rede básica de serviços de saúde. 1998. **Tese de Doutorado**. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22133/tde-14012009-164720/publico/SilviaMatumoto.pdf>>. Acesso em: 10 de nov. 2022.

MERHY, E. E.; FEUERWERKER, L. C. M. Novo olhar sobre as tecnologias de saúde: uma necessidade contemporânea. In: MERHY, E.E., et. al. (Org.) Avaliação compartilhada do cuidado em saúde: surpreendendo o instituído nas redes. Rio de Janeiro: Hexis, v. 1, pp. 59-72. 2016. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5531196/mod\\_resource/content/1/Livro%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20compartilhada%20do%20cuidado%20volume%201.pdf#page=61](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5531196/mod_resource/content/1/Livro%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20compartilhada%20do%20cuidado%20volume%201.pdf#page=61)>. Acesso em: 08 de nov. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Governo Brasileiro**, 2021. Coronavírus: Como se proteger?. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-proteger>>. Acesso em: 05 de jun. 2022.

MOTTA, B. F. B.; PERUCCHI, J.; FILGUEIRAS, M. S. T. O acolhimento em Saúde no Brasil: uma revisão sistemática de literatura sobre o tema. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 121-139, jun. 2014. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-08582014000100008&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582014000100008&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 07 de dec. 2021.

PEREIRA, R. QUEIROZ, P. Intervenções do Psicólogo Hospitalar Frente ao Paciente com COVID-19. 2021. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/18149>>. Acesso em: 03 de ago. 2022.

PARANHOS, M. E.; WERLANG, B. S. G. Psicologia nas Emergências: uma nova prática a ser discutida. **Psicologia: Ciência e Profissão [online]**, v. 35, n. 2, pp. 557-571. 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-370301202012>>. Acesso em: 14 de abr. 2022.

RODRIGUES, J. V. dos S.; TEIXEIRA, A. C. M. .; LINS, A. C. de A. de A. Hospital psychology interventions during a COVID-19 pandemic in Brazil: an integrative literature review. **Research, Society and Development, [S. l.]**, v. 10, n. 12, p. e332101220288, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i12.20288. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/20288>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

SACRAMENTO, Leonardo Majdalani et al. Elaboração de um procedimento assistencial, em psicologia hospitalar, no contexto da pandemia do COVID 19. **Revista de Ensino, Ciência e Inovação em Saúde**, v. 2, n. 1, p. 69-74, 2021. Disponível em: <<http://recis.huunivasf.ebserh.gov.br/index.php/recis/article/view/53>>. Acesso em: 14 de abr. 2022.

SCHIMIDT, B. et. al Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estudos de Psicologia**: Campinas, v. 37. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>>. Acesso em: 15 de nov. 2021.

SILVA, D. C. da et. al. Acolhimento hospitalar em tempos de pandemia de COVID-19: relato de experiência. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 15, n. 1, p. e9404. 2022. DOI: <https://doi.org/10.25248/reas.e9404.2022>. Disponível em: <<https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/9404>>. Acesso em: 14 de abr. 2022.

SILVA et. al. Acolhimento como estratégia do programa nacional de humanização. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 10, n. 1, p. 035-043. 2011. DOI: 10.4025/cienccuidsaude.v10i1.8901. Disponível em: <<https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/8901>>. Acesso em: 26 de out. 2022.

SILVA et. al. Acolhimento como estratégia do programa nacional de humanização. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 10, n. 1, p. 035-043. 2011. Disponível em:

<<https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/8901>>. Acesso em: 26 de out. 2022.

SILVA, A. G. J.; MASCARENHAS, M. T. M. Avaliação da atenção básica em saúde sob a ótica da Integralidade: aspectos metodológicos e conceituais. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Org.). **Cuidado: as fronteiras da integralidade**: Rio de Janeiro: Abrasco/São Paulo: Editora Hucitec. pp. 241- 257. 2004. Disponível em: <[https://lappis.org.br/site/wp-content/uploads/2017/12/livro-do-cuidado-3A-EDICAO.pdf&ved=2ahUKEwje4d3O5Zz7AhU3iJUCHQS\\_AW8QFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw3JZlazKyol8f65assiJjpW](https://lappis.org.br/site/wp-content/uploads/2017/12/livro-do-cuidado-3A-EDICAO.pdf&ved=2ahUKEwje4d3O5Zz7AhU3iJUCHQS_AW8QFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw3JZlazKyol8f65assiJjpW)>. Acesso em: 07 de nov. 2022.

SPINK, M. J. P.; GIMENES, M. da G. G. Práticas discursivas e produção de sentido: apontamentos metodológicos para a análise de discursos sobre a saúde e a doença. **Saúde e Sociedade [online]**. v. 3, n. 2, pp. 149-171. 1994. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-12901994000200008>. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/wNf4HcfnwDqnyCwxYrMwk5P/?lang=pt>>. Acesso em: 27 de out. 2022.

OLIVEIRA, E. R. A. de et al. Acolhimento em Saúde e desafios de sua implementação: percepção do acadêmico de enfermagem. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde/Brazilian Journal of Health Research**, v. 12, n. 2, 2010. Disponível em: <<https://www.periodicos.ufes.br/rbps/article/download/205/117>>. Acesso em: 06 de nov. 2022.

OLIVEIRA, L. M. L.de; TUNIN, A. S. M.; SILVA, F. C. da. Acolhimento: concepções, implicações no processo de trabalho e na atenção em saúde. **Revista de APS**, v. 11, n. 4. 2008. Disponível em: <<http://periodicos.ufjf.br/index.php/aps/article/view/14297>>. Acesso em: 06 de nov. 2022.

OMS. **Coronavirus disease (COVID-19) pandemic**. 2020c. Disponível em: <[https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)> . Acesso em: 24 de out. 2022.

QUADROS, L. C. T.; CUNHA, C. C.; UZIEL, A. P. Acolhimento Psicológico e afeto em tempos de pandemia: práticas políticas de afirmação da vida. **Psicologia & Sociedade**

[online]. v. 32. 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2020v32240322>. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/psoc/a/syD3N3qJCwS6qxDZqSr8Vzy/?lang=pt.>>. Acesso em: 07 de fev. 2021.

RIBEIRO, M. A. T. et. al. A pesquisa em base de dados: como fazer? In: LANG, C. E.; BERNARDES, J. de S.; RIBEIRO, M. A. T.; ZANOTTI, S. V. (Org.) **Metodologias — Pesquisa em Saúde, Clínica e Práticas Psicológicas**. Maceió: EDUFAL, 2015. Disponível em:<<https://www.amazon.com.br/Metodologias-Pesquisas-Cl%C3%ADnica-Pr%C3%A1ticas-Psicol%C3%B3gicas/dp/8571779708>>. Acesso em: 23 de set. 2022

VELASCO, K. RIVAS, L.A. GUAZINA, F. M. N. Acolhimento e escuta como prática de trabalho do psicólogo no contexto hospitalar. **Revista Disciplinarum Scientia**. Série: Ciências Humanas, Santa Maria, v. 13, n. 2, p. 243-255, 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumCH/article/view/1741>> . Acesso em: 15 de nov. 2021.

VALE, Helena Cristina Pimentel do; LENZI, Livia Aparecida Ferreira (org.). Manual para normalização de trabalhos acadêmicos da UFAL. Maceió: UFAL, 2022. Disponível em: <[https://sibi.ufal.br/portal/wp-content/uploads/2022/09/Manual-para-normaliza%C3%A7%C3%A3o-de-trabalhos-academicos\\_atualizado-em\\_22SET\\_site.pdf](https://sibi.ufal.br/portal/wp-content/uploads/2022/09/Manual-para-normaliza%C3%A7%C3%A3o-de-trabalhos-academicos_atualizado-em_22SET_site.pdf)>. Acesso em: 22 de out. 2022.

XIAO, C. A novel approach of consultation on 2019 novel coronavirus (COVID-19)-related psychological and mental problems: structured letter therapy. **Psychiatry Investigation**,17(2), p. 175-176. 2020. DOI: 10.30773/pi.2020.0047. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32093461/>> . Acesso em: 24 de out. 2022.

WHO - World Health Organization. Mental Health and COVID-19: Early evidence of the pandemic's impact. Genebra: 2022. Disponível em: <[https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci\\_Brief-Mental\\_health-2022.1](https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci_Brief-Mental_health-2022.1)>. Acesso em: 20 de dez. 2022.