AMBULATÓRIO DA ESCUTA: IMPACTO DA ESCUTA QUALIFICADA NA EXPRESSÃO EMOCIONAL E NO ACOLHIMENTO EM SAÚDE MENTAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Maria Clara Hiker Santos[1], Luisa Gomes dos Reis[2], Chayane Lavagnoli Vieira Gonçalves[3], Tatiana Vasques Camelo dos Santos[4]

[1]Estudante do 3º período de medicina, UNIFACIG, mariaclarahiker@gmail.com
[2]Estudante do 3º período de medicina, UNIFACIG, luisagomes535@gmail.com
[3]Estudante do 3º período de medicina, UNIFACIG, chay_ribeiro@hotmail.com
[4]Professora Dra. em Enfermagem, UNIFACIG, tatianavasques@sempre.unifacig.edu.br

Palavras-chave: Saúde mental; Acolhimento; Escuta terapêutica.

INTRODUÇÃO

A saúde mental tem se consolidado como um dos principais desafios contemporâneos da Atenção Primária à Saúde (APS), especialmente por sua alta prevalência e impacto direto na qualidade de vida da população. No Brasil, a Reforma Psiquiátrica e a implementação da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) representaram avanços significativos ao propor a superação do modelo hospitalocêntrico, priorizando o cuidado territorial, a reinserção social e a centralidade do sujeito no processo terapêutico (Brasil, 2017; Amarante, 1995). Entretanto, apesar dos avanços normativos, a prática assistencial ainda revela fragilidades importantes. A Estratégia Saúde da Família (ESF), embora seja a principal porta de entrada do sistema, frequentemente apresenta limitações na abordagem das demandas em saúde mental, como insuficiência de profissionais capacitados, dificuldade de continuidade do cuidado e predominância de práticas centradas em encaminhamentos. Nesse cenário, observa-se uma lacuna entre as diretrizes propostas e a efetivação de um cuidado integral e humanizado (Campos *et al.*, 2018).

Diante desse contexto, torna-se necessário investir em estratégias que ampliem as possibilidades de cuidado dentro da própria APS, especialmente aquelas que valorizem tecnologias leves, como o acolhimento e a escuta qualificada. Nesse sentido, o projeto de extensão "Ambulatório da Escuta" emerge como uma proposta relevante ao estruturar um espaço terapêutico acessível, centrado na escuta ativa e no vínculo, possibilitando não apenas a identificação precoce de demandas psíquicas, mas também a produção de cuidado no próprio território. Além de seu impacto assistencial, a iniciativa contribui de forma significativa para a formação médica, ao desenvolver competências essenciais frequentemente pouco exploradas na graduação, como empatia, comunicação e compreensão ampliada do processo saúde-doença.

REFERENCIAL TEÓRICO

A saúde mental é um componente essencial do cuidado integral, estando relacionada ao bem-estar físico, social e emocional dos indivíduos. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, saúde não se restringe à ausência de doenças, mas envolve um estado de completo bem-estar, o que reforça a importância da atenção às demandas psicológicas na Atenção Primária (OMS, 1946).

No Brasil, a Reforma Psiquiátrica promoveu a substituição do modelo hospitalocêntrico por uma abordagem territorial e comunitária, centrada no sujeito e em sua inserção social (Amarante, 1995). Nesse contexto, a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) foi estruturada para garantir cuidado integral às pessoas em sofrimento psíquico, articulando diferentes níveis de atenção (Brasil, 2011; Brasil, 2017).

A Estratégia Saúde da Família (ESF) desempenha papel fundamental nesse cenário, por ser a principal porta de entrada do sistema de saúde. No entanto, estudos apontam limitações na atuação em saúde mental, como falta de capacitação, sobrecarga de trabalho e dificuldades no manejo dos casos (Campos *et al.*, 2018).

Diante disso, destacam-se as tecnologias leves no cuidado, que envolvem acolhimento, vínculo e comunicação. A escuta terapêutica se insere nesse contexto como ferramenta fundamental, pois permite compreender o paciente de forma integral, considerando seus aspectos emocionais e sociais.

Segundo Melo e Malta (2017), a escuta qualificada contribui para o fortalecimento do vínculo e favorece o cuidado integral. Além disso, possibilita a identificação precoce de sofrimento psíquico, sendo importante para promoção e prevenção em saúde mental.

Nesse sentido, a participação de estudantes em atividades extensionistas voltadas à escuta terapêutica contribui tanto para o cuidado da comunidade quanto para a formação acadêmica, ao desenvolver habilidades como empatia, comunicação e visão biopsicossocial.

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE EXTENSIONISTA

A atividade foi desenvolvida no âmbito do projeto de extensão Ambulatório da Escuta, vinculado à disciplina Atividades Extensionistas II do curso de Medicina da UNIFACIG. O projeto teve como objetivo proporcionar um espaço de escuta

qualificada para usuários da Atenção Primária à Saúde, com foco na identificação de demandas relacionadas à saúde mental.

Inicialmente, a proposta consistia no acompanhamento longitudinal de um único paciente. No entanto, devido à baixa adesão e à interrupção precoce do primeiro atendimento, houve necessidade de ampliação do número de participantes. Dessa forma, foram incluídos três pacientes, identificados pelas iniciais N. E. S., L. O. S. e C. M., atendidos entre setembro e outubro de 2025.

Os atendimentos foram realizados nas dependências da Estratégia Saúde da Família São Vicente, em ambiente reservado, garantindo sigilo e acolhimento. As sessões tiveram duração média de cinquenta minutos e foram conduzidas por acadêmicas de Medicina, sob supervisão docente.

A seleção dos participantes ocorreu por demanda espontânea e encaminhamentos da equipe da unidade de saúde, considerando a presença de sinais de sofrimento psíquico, como insônia, sobrecarga emocional e dificuldades nas relações interpessoais.

Durante os atendimentos, foram utilizadas entrevistas abertas, observação clínica e registros narrativos. Também foram aplicados instrumentos de rastreio, como o Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20) e o Mini Exame do Estado Mental (MEEM), além da construção de genograma e ecomapa para análise das relações familiares e redes de apoio.

O paciente N. E. S. apresentou retraimento, dificuldade de comunicação, sobrecarga relacionada ao cuidado de familiar doente, isolamento social e episódios de insônia, além de relato de ideação suicida em baixa frequência. A paciente L. O. S. relatou cansaço físico, dificuldade para dormir e sobrecarga familiar associada à ausência de tempo para autocuidado. O paciente C. M. apresentou relato de tristeza persistente desde a infância, associada a conflitos conjugais e sentimento de solidão.

DISCUSSÃO

A partir dos atendimentos realizados, foi possível perceber que a escuta terapêutica, mesmo em poucos encontros, teve impacto na forma como os pacientes expressaram seus sentimentos e refletiram sobre suas vivências. O espaço de fala proporcionado permitiu que questões emocionais fossem abordadas de maneira mais aberta, mostrando a importância do acolhimento na Atenção Primária à Saúde.

Esses resultados estão de acordo com a literatura, que aponta a escuta qualificada como um elemento importante no cuidado em saúde mental, especialmente na Estratégia Saúde da Família, onde o vínculo com o paciente é essencial (Campos *et al.*, 2018; Melo; Malta, 2017). Durante a prática, foi possível perceber que a escuta atenta e empática já pode contribuir para o alívio emocional e para a construção de confiança entre profissional e paciente.

Para a formação acadêmica, a experiência foi importante por proporcionar contato direto com situações reais de sofrimento psíquico ainda no início do curso. Como estudantes do terceiro período, essa vivência contribuiu para o desenvolvimento de habilidades como empatia, escuta ativa e compreensão do paciente de forma mais ampla, indo além dos aspectos apenas biológicos.

Por outro lado, algumas limitações foram observadas, como a baixa adesão dos pacientes e a dificuldade de continuidade dos atendimentos, o que dificultou um acompanhamento mais prolongado. Além disso, percebe-se que a própria rotina da Atenção Primária pode ser um desafio para a implementação de atividades como essa.

Apesar disso, a experiência mostrou que a escuta terapêutica é uma ferramenta importante e possível de ser aplicada na prática médica. O projeto contribuiu tanto para o cuidado dos pacientes quanto para a formação dos estudantes, reforçando a importância de uma abordagem mais humanizada desde os primeiros períodos do curso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade permitiu compreender melhor os desafios da Atenção Primária no cuidado em saúde mental e evidenciar a importância da escuta terapêutica como estratégia de acolhimento.

Mesmo com limitações, foi possível observar benefícios na expressão emocional dos pacientes e no fortalecimento do vínculo durante os atendimentos.

A experiência foi relevante para a formação acadêmica, contribuindo para o desenvolvimento de uma visão mais humanizada do cuidado em saúde.

Sugere-se, para futuras ações, maior tempo de acompanhamento e estratégias que favoreçam a adesão dos pacientes.

O Ambulatório da Escuta se mostrou uma iniciativa importante, com potencial para contribuir tanto para a comunidade quanto para a formação médica.

REFERÊNCIAS

AMARANTE, Paulo. Loucos pela vida: a trajetória da reforma psiquiátrica no Brasil. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1995.

BRASIL. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2011.

BRASIL. Portaria de Consolidação nº 3, de 28 de setembro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2017.

CAMPOS, R. O.; GUERREIRO, N. L. S.; SCHÜTZ, G. E. A práxis da saúde mental na Estratégia Saúde da Família. Physis: Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 2018.

MELO, M. C. O.; MALTA, D. C. O trabalho em saúde mental na Atenção Básica. Psicologia: Ciência e Profissão, Brasília, 2017.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Constituição da Organização Mundial da Saúde. Nova York: OMS, 1946.