



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

KASSIO ANDREOLI CLAUDIO FIGUEIREDO

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO E DE UMA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA EM  
UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE.

SÃO PAULO  
2020

KASSIO ANDREOLI CLAUDIO FIGUEIREDO

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO E DE UMA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA EM  
UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Especialização em Saúde da  
Família da Universidade Federal de São Paulo  
para obtenção do título de Especialista em  
Saúde da Família

Orientação: MICHELE PEIXOTO QUEVEDO

SÃO PAULO  
2020

## **Resumo**

O objetivo deste projeto foi discorrer sobre o acolhimento e atendimento humanizado na Unidade Básica de Saúde Horizonte azul, na cidade de Itapeverica da Serra - SP. Na atuação da ESF em minha UBS devido a grande demanda de atendimentos muitas vezes não temos tempo para escutar as queixas dos pacientes, sendo assim muitas vezes não efetivamos um acolhimento e atendimento humanizado que é a integralidade do cuidado, ou seja, quando o usuário tem um atendimento de qualidade baseado na ética, na empatia. As ações propostas no referido projeto são realização de reuniões com a ESF para levantamento de problemas diários observados por todos os integrantes da equipe, sensibilização da ESF sobre necessidade de um acolhimento e atendimento humanizado através de capacitação da equipe com palestras e material didático sendo que as palestras serão de responsabilidade do médico e enfermeira com duração de 30 dias com encontro semanal na UBS e o material didático da Secretaria de Saúde. Formação de vínculo diariamente da ESF com a comunidade através da escuta, onde os usuários e familiares poderão sanar suas dúvidas no acolhimento através da equipe de saúde promovendo assim a educação em saúde, manter um diálogo com usuários e familiares para esclarecimentos dos problemas de saúde e tratamentos que estão sendo feitos, flexibilização dos horários de VD e orientação sobre a necessidade de adesão e manutenção de tratamentos para a saúde do usuário pelo enfermeiro.

## **Palavra-chave**

Capacitação Profissional. Educação em Saúde. Acolhimento.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

Quando se fala em acolhimento e assistência humanizada ao usuário isso nos remete ao início do atendimento do mesmo na UBS, ou seja, do momento em que ele chega na Unidade para atendimento. Nesse momento ele tem seu primeiro contato com os profissionais da ESF e é onde deve se iniciar uma escuta, onde devemos dar atenção as suas queixas e suas demandas. Devemos agir com empatia, nos colocando no lugar do outro e a partir desse primeiro momento sabermos direcionar suas demandas.

Na atuação da ESF em minha UBS devido a grande demanda de atendimentos muitas vezes não temos tempo para escutar as queixas dos pacientes, sendo assim muitas vezes não efetivamos uma acolhimento e atendimento humanizado que é a integralidade do cuidado, ou seja, quando o usuário tem um atendimento de qualidade baseado na ética, na empatia. Existe também nesse acolhimento humanizado uma troca de informações entre usuários e ESF que faz um direcionamento correto das necessidades e demandas do mesmo transmitindo assim confiança entre a UBS e o paciente efetivando assim o cuidado e tratamento necessário.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

Quando me refiro ao atendimento humanizado é relativo ao tratamento que a ESF dispensa ao usuário que nos procura com suas queixas e demandas. Na prática assistencial a humanização ocorre nas relações estabelecidas entre trabalhadores de saúde e usuários, ambos envolvidos uns com os outros, numa relação de respeito e apoio mútuo, com comprometimento e responsabilidade num processo criativo para o estabelecimento do cuidado necessário (ARRUDA; SILVA, 2012).

No que se refere á saúde de acordo com a OMS não é vista somente como a ausência de enfermidades, e sim, um estado satisfatório em que o indivíduo apresenta-se bem fisicamente, mentalmente, socialmente e espiritualmente (MORENO, 2016).

Conforme nos traz Gondim e Andrade (2014, p. 62):

"Em um sentido, humanizar implica reduzir as inequidades em saúde, o que implica, entre alguns aspectos, compreender o significado da saúde relacionado à esfera do bem-estar subjetivo e à qualidade de vida. Tal entendimento sugere uma articulação entre dimensões da saúde (estar livre de doenças, funcionamento normal do organismo) com componentes da qualidade de vida [...]. Na esfera da atenção em saúde, humanização implica também na qualidade dos cuidados, a partir dos serviços públicos disponíveis aos cidadãos, sendo relevante indicador para a satisfação dos pacientes, conforme diversos estudos apontam."

Em âmbito Nacional, foram criados alguns programas focados na humanização da saúde, para melhorar a comunicação entre o usuário e os profissionais, sanar dúvidas e reduzir possíveis empecilhos, além de considerar que a inclusão da família do usuário durante o processo é de grande relevância, visto a delicadeza do momento (PESSINI e BERTACHINI, 2004).

No entanto para que seja efetivado um atendimento humanizado é preciso primeiramente o acolhimento e segundo Reis (2013) o acolhimento não deve ser visto como um favor ao paciente e sim, encarado como forma de se estabelecer vínculo entre ele e o profissional, gerar confiança e assegurar que a busca pela melhoria da saúde do indivíduo enfermo seja incessante.

Isto se deve ao fato que a humanização é uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização - PNH. Essa diretriz nos traz que o acolhimento não se caracteriza por uma regra exercida por determinada pessoa em um determinado local, mas por uma conduta ética que permite ao usuário demonstrar suas queixas e ser considerado como protagonista no restabelecimento de sua própria saúde (BRASIL, 2008).

Humanizar a saúde permite fortalecer as relações interpessoais, impactando claramente na melhoria do estado geral do indivíduo enfermo. Ademais, o cuidado humanizado permite um atendimento integral, empoderando o paciente para que seja desenvolvida no mesmo a capacidade de superar a doença (GONDIM e ANDRADE, 2014).

Diante do exposto enquanto médico da ESF da UBS no município de em meus atendimentos diários me deparo com algumas situações que dificultam um pouco um atendimento de qualidade ao usuário. Dentre os problemas podemos citar a excessiva demanda espontânea que nos chega e que aliado aos atendimentos previamente agendados faz com que os

atendimentos sejam feitos de forma mais rápida do que deveria.

Em consequência disso muitas vezes não conseguimos acolher o paciente devidamente, não conseguimos muitas vezes escutar realmente o que eles nos tem a dizer fazendo com que não tenha na UBS a efetivação do acolhimento e atendimento humanizado.

Houaiss (2004) conceitua acolhimento como: dar ou obter refúgio, proteção ou conforto físico, hospedar (-se), abrigar (-se) reagir, aceitar, atender a (pedidos, sugestões etc.). O acolhimento está caracterizado com um conjunto de verbos que se deve garantir e aplicar no cuidado humanizado.

Ramos; Lima (2003) entendem por acolhimento a atitude do profissional de colocar-se no lugar do usuário para sentir quais são suas necessidades e, dentro do possível, atendê-las ou direcionar ao sistema de resolução.

Vale ressaltar que através do acolhimento é possível humanizar o atendimento dos usuários na atenção básica com ações da ESF que possam encaminhar as demandas dos mesmos para os atendimentos necessários diminuindo assim excessivas demandas espontâneas, encaminhamentos multiprofissionais e para as especialidades dando continuidade ao tratamento dos usuários e otimizando os serviços de saúde.

## **AÇÕES**

Realização de reuniões com a ESF para levantamento de problemas diários observados por todos os integrantes da equipe.

Sensibilização da ESF sobre necessidade de um acolhimento e atendimento humanizado através de capacitação da equipe com palestras e material didático sendo que as palestras serão de responsabilidade do médico e enfermeira com duração de 30 dias com encontro semanal na UBS e o material didático da Secretaria de Saúde.

Formação de vínculo diariamente da ESF com a comunidade através da escuta, onde os usuários e familiares poderão sanar suas dúvidas no acolhimento através da equipe de saúde promovendo assim a educação em saúde, manter um diálogo com usuários e familiares para esclarecimentos dos problemas de saúde e tratamentos que estão sendo feitos, flexibilização dos horários de VD e orientação sobre a necessidade de adesão e manutenção de tratamentos para a saúde do usuário pelo enfermeiro.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Com a realização de reuniões com a ESF para o levantamento de problemas de demandas espontâneas, sensibilização da ESF da necessidade de acolhimento e atendimento humanizado e a formação de vínculos com a comunidade espera-se que a a ESF através dessas reuniões possa ter um levantamento diário das necessidades e demandas dos usuários, que através da capacitação da equipe a mesma possa prestar um atendimento e acolhimento mais humanizado aos usuários e através desse atendimento que seja formado um vínculo entre a ESF e os usuários que terão uma escuta qualificada desde o primeiro atendimento, durante a consulta e encaminhamentos necessários e com isso teremos uma melhor adesão ao tratamento e manutenção da saúde.



## REFERÊNCIAS

ARRUDA, Cecília; SILVA, Denise Maria Guerreiro Vieira da. **Acolhimento e vínculo na humanização do cuidado de enfermagem às pessoas com diabetes mellitus.** Rev. bras. enferm. [online]. 2012, vol.65, n.5, pp.758-766. ISSN 0034-7167. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672012000500007>.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: Documento básico para gestores e trabalhadores do SUS.** 4.ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2008. 72 p.

GONDIM, Ana Paula Soares; ANDRADE, João Tadeu de. Cuidado humanizado na atenção primária à saúde: demanda por serviços e atuação profissional na rede de atenção primária à saúde. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, Lisboa, v.32, n.1, p.61-68, 2014.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Franco. **Minidicionário Houaiss de língua portuguesa.** 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

MORENO, Andréia de Haro. **Humanização da Assistência à Saúde.** *Cuidarte Enfermagem*, Catanduva, v.10, n.1, p.1-78, 2016.

PESSINI, Leocir; BERTACHINI, Luciana. **Humanização e cuidados paliativos.** 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2004. 319 p.

RAMOS, Donatela; LIMA, Maria Alice. **Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil.** *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 27-34, jan./fev. 2003.

REIS, Fernanda. **Humanização na saúde.** 1. ed. Rio de Janeiro: DOC, 2013. 96 p.