I CONGRESSO NACIONAL ON-LINE DE ATENÇÃO PRIMARIA À SAÚDE 2023

HUMANIZAÇÃO NA ATENÇÃO BÁSICA E SUA IMPORTÂNCIA NO ATENDIMENTO DOS PACIENTES

JOYCILANE OLIVEIRA AGUIAR; FRANCISCA REJANE OLIVEIRA DOS SANTOS

RESUMO

O presente estudo buscou analisar a importância da humanização no atendimento dos pacientes no âmbito da Atenção Básica. Partindo do pressuposto de que a saúde é um direito e que o processo do adoecimento pode ser difícil, é importante destacar que a humanização deve se fazer presente em todos os atendimentos da saúde, promovendo o diálogo, respeito e o acolhimento entre os pacientes, tratando o sujeito como únicos, como donos de uma história de vida. O presente estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica. O material foi encontrado através dos seguintes descritores: Serviços de Saúde, Acolhimento, Estratégia Saúde da Família, Planejamento Estratégico e Serviços Atenção ao paciente. Como critério de inclusão foi estabelecido: estudos rígidos e empíricos, redigidos no idioma português e publicados no período de 05 anos, foram excluídos os artigos que não se aproximasse do tema da pesquisa. Foram selecionados 07 artigos que se encaixavam nos critérios de inclusão. Os resultados que foram encontrados ao analisar os estudos foram que o acolhimento e o acesso aos atendimentos estão relacionados e conectados, pois através do acolhimento permite que os usuários tenham um melhor atendimento as suas demandas, assim é através do acolhimento que é possível praticar uma política de humanização e através desta permite que a população tenha acesso ao seu direito ao sistema de saúde. Nota-se nos estudos que após a aplicação do planejamento estratégico e do acolhimento melhorou positivamente nos atendimentos, tendo assim a participação da população no seu próprio processo de cuidado. Por fim, destaca-se a relevância desse estudo, pois através deste permite conhecer a importância da política de humanização e o acesso e garantia de direito para a sociedade.

Palavras-chave: Serviços de Saúde; Acolhimento; Estratégia Saúde da Família; Planejamento Estratégico; Serviços Atenção ao paciente

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo buscou analisar a importância da humanização no atendimento dos pacientes no âmbito da Atenção Básica. Além disso, especificamente pretende analisar as mudanças após a inserção da política de humanização, compreender as dificuldades e potencialidades para a política de humanização e analisar a relação dos profissionais com os pacientes nos atendimentos. A Constituição Federal de 1988 descreve que a saúde é um direito de todos e dever do Estado. Com isso, surge o Sistema Único de Saúde para cumprir o que a constituição descreve tornando obrigatório o atendimento á saúde a todas as pessoas (BRASIL, 1988).

O Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS, 2004) define que atenção básica é formada por um conjunto de intervenções com os objetivos de promover, prevenir, reabilitar, diagnosticar e propor um tratamento adequado à população. Esses objetivos são alcançados através de ações administrativas, sanitárias, democráticas e por meio da participação das pessoas através do trabalho em equipe que são realizados nos territórios. O

DOI: 10.51161/conaps2023/23688

conjunto de intervenções reverbera na saúde e cuidado do indivíduo, assim a Atenção Primária objetiva um trabalho que proponha uma assistência integral.

Diante desse contexto, pautadas nos objetivos de propor um atendimento de qualidade aos usuários surgiu à política de humanização como uma forma de propor um novo olhar a saúde que se afastasse das explicações biomédicas e do paradoxo de saúde e doença, extinguindo a ideia do homem como doente, mas olhando para este como um todo. A Política Nacional de Humanização – PNH incluindo os usuários, assim como os profissionais e gestores dentro dos serviços de saúde através de ações que proponha acolhimento, defesa de direitos e qualidade nos atendimentos na saúde (SANTOS FILHO; BARROS; GOMES, 2009).

Concernente a isso, humanizar significa se colocar no lugar do outro, ouvindo sua história e acolhendo suas demandas, lhe dando voz e promovendo respeito. Quando uma pessoa abre espaço para falar de algo de sua história que o outro não tem conhecimento realiza uma troca de confiança, para isso, é necessário que nesse diálogo o outro entenda que o conhecimento é limitado e esteja aberto para atender (OLIVEIRA; COLLET; VIEIRA, 2006).

O acolhimento é considerado na Política Nacional de Humanização uma ferramenta crucial nos atendimentos ao público, pois através desta permite reforçar o relacionamento entre trabalhadores do SUS, gestores e os usuários, favorecendo que estes últimos aumentam sua confiança com a equipe (BRASIL, 2010).

Destaca-se que estar em um hospital pode ser sinônimo de sofrimento para algumas pessoas tratando este ambiente como aversivo diante do processo de adoecimento e das vivências. A relação com o contexto permite que as pessoas respondam emocionalmente, podendo ter implicações fisiológicas, psicológicas. De modo que implique no seu tratamento e na sua recuperação. Com isso, o acolhimento ao paciente, assim como a afetividade se tornam mediadores para uma boa relação no ambiente hospitalar (PINHEIRO; BOFIM, 2009).

Partindo do pressuposto de que a saúde é um direito e que o processo do adoecimento pode ser difícil, é importante destacar que a humanização deve se fazer presente em todos os atendimentos da saúde, promovendo o diálogo, respeito e o acolhimento entre os pacientes, tratando como únicos, como donos de uma história de vida. Diante disso, é importante que os profissionais de saúde durante os atendimentos na atenção básica estejam atentos as dores, angústias dos pacientes. Com isso, tem a necessidade de destacar sua importância, a fim de discutir sobre a importância dessa temática.

Com isso, esse estudo é importante para a construção de um atendimento que valorize a relação com o paciente com o propósito de aumentar a eficácia em seu tratamento.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica. De acordo com Gil (2002 p. 44), pesquisa bibliográfica... "é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos". Assim, a pesquisa bibliográfica se baseia em literaturas como artigos científicos para a construção de um novo estudo.

Para o levantamento dos artigos na literatura, utilizou-se a seguinte base de dados: SCIELO (Scientific Eletronic Library Online). Essa base de dado é uma biblioteca virtual que indexa materiais finalizados, de revistas que mostra sua completude e impacto (PACKER et al., 1998). O material foi encontrado através dos seguintes descritores: Serviços de Saúde, Acolhimento, Estratégia Saúde da Família, Planejamento Estratégico e Serviços Atenção ao paciente. Como critério de inclusão foi estabelecido: estudos rígidos e empíricos, redigidos no idioma português e publicados no período de 05 anos, foram excluídos os artigos que não se

DOI: 10.51161/conaps2023/23688

aproximasse do tema da pesquisa. Os artigos que foram encontrados passaram por uma leitura nos títulos, resumo para serem lidos na íntegra, com isso, foram selecionados 07 artigos que se encaixavam nos critérios de inclusão. A construção desse estudo foi realizada com base na literatura encontrada.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa de Nicolau; Faria; Palos (2021) buscou analisar a perspectiva de gestores públicos do sistema único de saúde. De acordo com os gestores a sobrecarga na Atenção Básica dificulta realizar um bom trabalho e propor um melhor atendimento aos usuários. Entretanto, nota-se nesse estudo que os profissionais têm resistência ao usar técnicas que relacione com a comunicação, escuta e acolhimento e os discursos destes profissionais reafirmam o modelo biomédico nos atendimentos do paciente olhando apenas para suas capacidades físicas e biológicas. Com isso, falta uma escuta humanizada que dificulta a relação com os usuários para que possam encontrar possibilidades no seu tratamento e que estejam para além das questões de saúde e doença. Percebe-se ainda que os gestores dispensam o planejamento estratégico para o alcance dos objetivos, sendo este uma ferramenta importante no atendimento das demandas. Diante disso, existe uma necessidade de um conhecimento maior dos gestores e dos profissionais para o fortalecimento do vínculo e da comunicação que insira os usuários como autônomos e participantes do serviço de saúde.

De acordo com um dos estudos analisados nessa pesquisa Melo et al. (2022) ao realizar uma análise com profissionais ficou evidente que o acolhimento aos pacientes melhorou o acesso dos usuários, a palavra acesso nesse estudo refere-se aos atendimentos aos pacientes de acordo com suas demandas. As medidas que foram desenvolvidas pelos profissionais com base no acolhimento permitiram aos usuários uma aceitação maior dos cuidados. Dos pontos positivos encontrados nessa revisão, destacou que após a inserção da estratégia do acolhimento permitiu que os pacientes se relacionassem com os profissionais, recebem uma escuta qualificada, na qual, os usuários podem expressar suas emoções.

Os autores supracitados (2022) destacam que o acolhimento permitiu chegar até o processo de humanização no serviço de saúde na atenção básica que permitiu uma melhor relação entre os pacientes e os profissionais, consentindo um melhor acesso nos territórios. Ademais, o processo de humanização permite que os atendimentos sejam realizados com uma equipe multiprofissional e não apenas por um único profissional. Diante disso, o acolhimento alcança o objetivo da humanização e diminui a grande demanda, pois permite um melhor acesso dos usuários nos atendimentos, na mesma proporção que o engajamento dos profissionais nos atendimentos.

O estudo de Guerrero et al. (2020) analisa a satisfação e a insatisfação dos pacientes durante os atendimentos da Unidade de Saúde mostrando que muitos dos usuários se encontram satisfeitos e outros insatisfeitos, muitos demonstram descontentes com a falta de medicamentos, pois teriam que procurar em outras Unidades.

Diante do exposto, entende que o acolhimento na caracterização e no modo que as pessoas são atendidas pelos profissionais de saúde, diz muito sobre a relação e os sentimentos que os usuários despertam sobre a funcionalidade do espaço, assim, o processo de acolhimento leva a humanização resultando na aproximação, satisfação e acesso dos usuários. Martins et al. (2019) realiza uma pesquisa através da implantação do projeto AcolheSUS para melhorar os atendimentos na Unidade de Saúde. Uma das estratégias usadas foi à implantação do acolhimento e do planejamento estratégico avaliando a demanda individual de cada sujeito e traçando os objetivos de cada paciente. Nesta revisão, após a implantação do acolhimento durante os atendimentos tiveram um aumento e uma boa adesão dos usuários.

Outro estudo que avaliou os médicos de Unidades Básicas de Saúde durante os

atendimentos evidenciaram que os mesmos estão mais preocupados nos atendimentos as suas demandas do que a qualidade nos atendimentos. Isso se dá pelo fato da organização das agendas dos profissionais na necessidade de atender um grande número de usuários em um dia. Assim, o acolhimento fica comparado a um atendimento de triagem, tendo a necessidade de uma organização no trabalho e uma ampliação do entendimento destes profissionais do que seja o acolhimento (MOURA et al., 2022).

É importante destacar a necessidade de avaliar as demandas e trabalhar nos territórios propondo o planejamento estratégico para cada. A assistência ao paciente é importante, assim como o trabalho multiprofissional para que o cuidado possa alcançar a todos. É notório que os profissionais enfrentam desafios e a prática do acolhimento melhora a relação entre os usuários e os profissionais (MOURA et al., 2022).

Os demais estudos que foram encontrados sobre acolhimento um deste de Camargo (2020) expressa que após o uso das técnicas de acolhimento os pacientes começaram a aderir positivamente os serviços de saúde e seu tratamento, pois as filas de espera e a demora nos atendimentos diminuíram a partir da organização do trabalho. Os atendimentos melhoram no sentido do tempo e novas pessoas começaram a ter acesso, pois antes por conta da demora não permitiam que estes fossem atendidos. Da mesma forma, na pesquisa de Silva et al. (2019) após as técnicas do acolhimento conseguiram resultados positivos na melhoria dos atendimentos, diminuindo o tempo nas filas e melhorando o acesso dos usuários. Ademais, estes estudos mostram a importância da participação dos usuários no seu processo de cuidar, por meio disso, tem a possibilidade de uma melhor relação entre a equipe e os profissionais.

Os resultados que foram encontrados ao analisar os estudos foram que o acolhimento e o acesso aos atendimentos estão relacionados e conectados, pois através do acolhimento permite que os usuários tenham um melhor atendimento as suas demandas, assim é através do acolhimento que é possível praticar uma política de humanização, por meio desta, permite que a população tenha acesso ao sistema de saúde. Os estudos demonstraram que os profissionais e gestores das unidades ainda estão vinculados as explicações biomédicas, enfrentando dificuldades como a lotação nas agendas dos profissionais, nota-se que após a aplicação do planejamento estratégico e do acolhimento melhorou positivamente nos atendimentos, tendo assim a participação da população no seu próprio processo de cuidado.

4 CONCLUSÃO

No campo da saúde pública garantir o cuidado as pessoas é permitir que todos sejam assistidos igualmente com planejando e estratégias para alcançar os objetivos do cuidado integral. Para isso, através deste estudo, permitiu entender que para alcançar este enfoque é necessário trazer a participação da população, aproximando as pessoas do sistema de saúde. Ademais, foi possível notar através desta pesquisa que o tratamento que as pessoas recebem no âmbito da saúde pública ainda está voltado para um modelo biomédico, sendo caracterizado por deixar de lado os atributos individuais da pessoa considerando apenas os sintomas e as características biológicas do sujeito.

Dessa forma, essa revisão alcançou seus objetivos mostrando através dos estudos que foram encontrados a importância do atendimento humanizado aos pacientes no âmbito da atenção básica. Após a inserção do modelo de acolhimento nos atendimentos, notou-se que melhorou a organização dos serviços, pois estrategicamente as pessoas passaram a ter mais acesso no serviço e a equipe e os pacientes passaram a ter um maior contato e consequentemente uma melhor relação. Assim, o acolhimento alcança o objetivo da humanização e diminui a grande espera nos atendimentos, permitindo que estes pacientes sejam vistos a partir de sua subjetividade e capacidade. É importante destacar que o acolhimento acompanhado da política de humanização não se trata de uma triagem, mas sim

do recebimento de uma escuta qualificada, acolhimento das demandas em que os pacientes podem expressar suas necessidades, sentimentos e emoções.

Por fim, destaca-se a relevância desse estudo, pois permite conhecer a importância da política de humanização e o acesso e garantia de direito para a sociedade.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília: Editora do Ministério da Saúde**, 2010.

BRASIL, Senado Federal. Constituição da república federativa do Brasil. **Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico**, 1988.

CAMARGO, D. S.; CASTANHEIRA, E. R. L. Ampliando o acesso: o Acolhimento por Equipe como estratégia de gestão da demanda na Atenção Primária à Saúde (APS). **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, p. e190600, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE - CONASS. Atenção Primária. Seminário para a estruturação de consensos. **Caderno de informação técnica e memória de Progestores.** Brasília: CONASS, 2004.

GIL, A. C. et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GUERRERO, A. F. H. et al. Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas. **Revista Bioética**, v. 28, p. 500-506, 2020.

MELO, M.V.S. et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: análise de sua implantação em município de grande porte do nordeste brasileiro. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 26, p. e220358, 2022.

MOURA, R. A. et al. Atendimento à demanda espontânea na Estratégia Saúde da Família: práticas e reflexões de um processo em construção. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 32, p. e320103, 2022.

NICOLAU, K.; FARIA, B.; PALOS, C. A atenção básica na perspectiva de gestores públicos do sistema único de saúde: estudo qualitativo. **Saúde e Sociedade**, v. 30, 2021.

OLIVEIRA, B.R. G.; COLLET, N.; VIERA, C. S. A humanização na assistência à saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 14, p. 277-284, 2006.

PINHEIRO, G. R.; BOMFIM, Z. Á. C. Afetividade na relação paciente e ambiente hospitalar. **Revista Mal-estar E Subjetividade**, v. 9, n. 1, p. 45-74, 2009.

SANTOS FILHO, S. B.; BARROS, M. E. B.; GOMES, R. S. A Política Nacional de Humanização como política que se faz no processo de trabalho em saúde. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 13, p. 603-613, 2009.

SILVA, L. Á. N. et al. Acesso e acolhimento na Atenção Básica da região Oeste do Pará. **Saúde em Debate**, v. 43, p. 742-754, 2019.

MARTINS, A. C. T. et al. O Projeto AcolheSUS na Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, p. 2095-2103, 2019.

DOI: 10.51161/conaps2023/23688