



A IMPLEMENTAÇÃO DA COMUNICAÇÃO HUMANIZADA NAS UNIDADES DE SAÚDE

HANNA SILVA JOTHA

INTRODUÇÃO: A comunicação humanizada é um modelo de comunicação indispensável em qualquer setor do mercado. Porém para área da saúde, a comunicação humanizada se torna ainda mais importante. **OBJETIVOS:** Com o objetivo de melhorar a qualidade da assistência e gestão em saúde implementar esse modelo de comunicação beneficiaria tanto os profissionais de saúde quanto os clientes, pois, a comunicação humanizada cria pontos de equilíbrio e acalento, em meio à um ambiente onde todos estão sob tensão. **RELATO DE EXPERIÊNCIA:** Muitas vezes o dia a dia no ambiente hospitalar é agitado, a equipe se divide para atender múltiplas demandas de trabalho, se torna estressante o excesso de informações. Como também, para os clientes que muitas vezes chegam ao hospital com medo dos procedimentos ou sobrecarregado pelos sintomas de alguma patologia que o aflige. Bem como a tensão da família e acompanhantes desses pacientes, devido ao alto nível de tensão. **DISCUSSÃO:** A unidade de saúde que aplica a comunicação humanizada se torna referencia no mercado, justamente por proporcionar um ambiente mais equilibrado, mais afetivo e mais leve. Esse modelo de comunicação também ajuda na aproximação e na criação de vínculo entre equipes e clientes. A forma como as unidades de saúde se comunicam com as suas equipes reflete diretamente no tratamento ao paciente, onde as equipes se sentem menos pressionadas e conseguem também ter um olhar mais empático na hora de prestar cuidados ao paciente. **CONCLUSÃO:** Focar nesse diferencial só tem a agregar valor, pois, é necessário lembrar que lidar com vidas é uma responsabilidade gigantesca mas também é um ato genuíno. Portanto, a área da saúde precisa ser referencia em atendimento e comunicação.

Palavras-chave: Comunicação humanizada, Qualidade da assistência, Gestão em saúde, Empático, Unidades de saúde.