



## A ESCUTA QUALIFICADA E SEU POTENCIAL HUMANIZADOR DO CUIDADO NA ATENÇÃO BÁSICA

SILLWE CAPITULINO FARIAS COSTA; CLEYTON OLIVEIRA BEZERRA; GILIENE COSTA MONTEIRO ARAUJO; HUMBERTA CLARA DE ARAÚJO; PATRÍCIA DOMINGOS DE CASTRO SILVA SOUZA

**INTRODUÇÃO:** A Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde afirma que cada pessoa possui o direito de ser acolhida no momento em que chegar ao serviço e conforme sua necessidade de saúde e especificidade, independentemente de senhas ou procedimentos burocráticos, respeitando as prioridades garantidas em Lei. Entretanto, esse direito é negligenciado quando não há uma escuta qualificada efetiva. O processo de acolhimento é o momento de estabelecer vínculo com o usuário. Através do manejo comunicacional é possível abordar o usuário de modo sutil, porém atento a tudo que é comunicado, tanto pela linguagem verbal como pela não verbal, com a finalidade de estreitar as possibilidades de resolução da demanda apresentada. A escuta qualificada é uma ferramenta importante para formar um elo progressivo de cuidado em saúde, que fortaleça a proposta preconizada pela Política Nacional de Humanização - PNH. O acolhimento torna possível a prática da clínica ampliada considerando o usuário como centro da humanização. **OBJETIVO:** Discutir acerca das fragilidades no processo de escuta inicial nas unidades básicas de saúde e apontar estratégias de melhoramento durante o acolhimento dos usuários. **METODOLOGIA:** Buscou-se na literatura, a fim de coletar, analisar e interpretar, artigos a partir do ano de 2019 que demonstrassem o processo de trabalho nas instituições de saúde primária relacionadas ao acolhimento do usuário. **RESULTADOS:** Constatou-se que embora o Sistema Único de Saúde - SUS tenha em seus princípios ideais de humanização, a teoria é contrária a realidade prática, pois o que se tem são inúmeras situações dentre as quais podemos citar as longas filas de espera, a falta de qualificação dos profissionais e a falta de recursos. Essas evidenciam a extensa distância entre a proposta humanizadora e o atual cenário do país. **CONCLUSÃO:** A escuta qualificada constitui-se como uma ferramenta eficaz de acolhimento no âmbito da atenção básica, possibilitando a humanização das práticas de promoção e prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação, considerando as circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas dos sujeitos envolvidos. Assim estaremos mais próximos de promover a assistência integrada no SUS.

**Palavras-chave:** Humanização, Escuta qualificada, Acolhimento, Atenção básica, Clínica ampliada.