

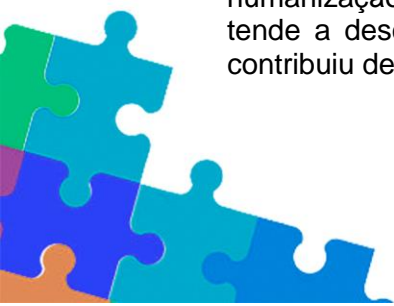


## Relato de experiência: Humanização das equipes das unidades de saúde. Três lagoas-MS. 2017 a 2019.

<sup>1</sup>CALANCA, C; <sup>1,2</sup>ZUQUE, MAS; <sup>1,5</sup>ANDRADE, GMC; <sup>1,2</sup>ZUQUE, FTS; <sup>3</sup>ZUQUE, FRS; <sup>4</sup>MEDEIROS, JVZ; <sup>4</sup>VALADÃO, LV.

<sup>1</sup>Secretaria Municipal de Saúde de Três Lagoas-MS, <sup>2</sup>Faculdades Integradas de Três Lagoas-AEMS, <sup>3</sup>Universidade Federal de Mato Grosso do Sul-UFMS, Câmpus de Coxim, <sup>4</sup>Universidade Brasil. Faculdade de Medicina. Fernandópolis-SP, <sup>5</sup>Universidad Europea del Atlántico

**Introdução:** A humanização na saúde altera o modo como pacientes e profissionais interagem entre si além da mudança na gestão. A humanização do Sistema Único de Saúde (SUS) destaca-se como um tema essencial para o aprimoramento da qualidade do relacionamento humano dentro do ambiente de trabalho das unidades de saúde. Será descrito a experiência da implantação da humanização com as equipes de saúde do município de Três Lagoas. **Descrição da Experiência:** O principal objetivo deste trabalho foi fornecer um atendimento mais qualificado a população, com a proposta de unir comportamento ético, conhecimento técnico e o entendimento necessário do histórico do paciente. **Desenvolvimento:** Considerando as reclamações via ouvidoria, auditoria e mídia local da população quanto ao atendimento recebido nas unidades de saúde e as insatisfações, era perceptível a necessidade de investir neste tema na educação permanente das equipes de saúde. A estratégia utilizada foi designar uma técnica da secretaria de saúde, como responsável por esta atividade. Foi construído um plano de ação entre as quais constava, reuniões de: grupos de trabalhadores da mesma unidade, momentos mesclando várias unidades, da mesma categoria profissional, várias categorias, toda a equipe da unidade, equipes de várias unidades entre outros. A técnica promoveu encontros dentro e fora da unidade de saúde. Foram desenvolvidas oficinas motivacionais, estudo de caso, relato de experiências, dinâmicas de grupo, etc. Além disso havia escuta qualificada para reflexão e intervenção na respectiva unidade, ouvindo os dois lados o trabalhador e o usuário do serviço. Este trabalho foi desenvolvido entre 2017 e 2019, no ano de 2020 foi suspenso por conta da pandemia. **Intervenção:** Humanização nos segmentos de saúde precisa ser priorizado, uma vez que se trata de serviço oferecido a pessoas em condições de vulnerabilidade. Afinal atender com olho no olho, sorriso, cordialidade e preocupação em entender o indivíduo na integralidade é importante para um atendimento positivo. Para o sucesso do processo de humanização da área da saúde, a comunicação é uma das ferramentas mais importantes, visto que muitas das dificuldades enfrentadas pelos usuários do SUS e trabalhadores podem ser evitadas quando há escuta com atenção, acolhimento e consideração sobre as queixas do usuário e suas necessidades. **Considerações finais:** Pesquisas apontam que trabalhar em um ambiente humanizado fomenta relações de confiança e gera maior satisfação entre os profissionais e usuários da unidade de saúde. O atendimento humanizado tem uma relação intrínseca com a motivação da equipe e, como consequência, impacta na produtividade do serviço. Nos serviços de saúde, a humanização é uma tendência irreversível porque o enfoque essencialmente técnico tende a desconsiderar uma visão integral do ser humano. O trabalho desenvolvido contribuiu de forma significativa sobre as queixas dos usuários.





**II SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO  
PERMANENTE EM SAÚDE**  
VIVÊNCIAS TRANSFORMADORAS NO TRABALHO



**Palavras chave:** Humanização, Atendimento qualificado, Administração de Serviços de Saúde.

