

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE IPORÁ- UNIPORÁ
ENFERMAGEM

LUIA LEMES BORGES GOMES
PATRYCIA DA SILVA OLIVEIRA

HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA ATENÇÃO
PRIMÁRIA A SAÚDE

IPORÁ-GO
2024

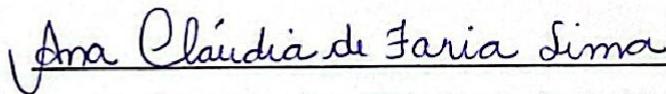
LUIA LEMES BORGES GOMES
PATRYCIA DA SILVA OLIVEIRA

**HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA ATENÇÃO
PRIMÁRIA A SAÚDE**

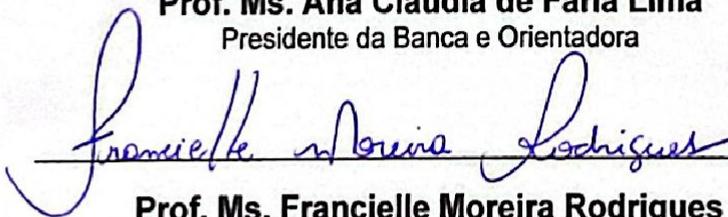
Artigo apresentado à banca examinadora do curso de Graduação em Enfermagem do Centro Universitário de Iporá – UNIPORÁ como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientador (a): Prof. Ms. Ana Cláudia de Faria Lima

BANCA EXAMINADORA



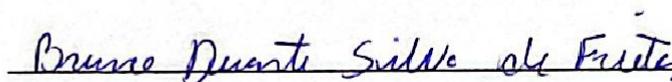
Prof. Ms. Ana Cláudia de Faria Lima
Presidente da Banca e Orientadora



Prof. Ms. Francielle Moreira Rodrigues
Gerente Departamento de Ciências da Saúde – Coordenadora do curso de Graduação em Enfermagem



Prof. Esp. Lorena Marques Moura



Prof. Esp. Bruno Duarte S. Freitas

HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Ana Cláudia de Faria Lima¹

Luisa Lemes Borges Gomes²

Patrycia da Silva Oliveira³

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo relatar a importância do atendimento humanizado como ferramenta de melhoria frente às dificuldades vivenciadas na atenção básica de saúde, visando o aperfeiçoamento no processo de acolhimento e direcionamento dos usuários. Trata-se de uma revisão sistemática da literatura, que permite uma avaliação crítica do material, bem como a síntese das evidências sobre a intervenção organizacional, centrada na humanização do atendimento na unidade básica de saúde, realizada através da coleta de dados por meio de um levantamento bibliográfico retrospectivo no banco de dados da plataforma do Google Acadêmico. Percebe-se uma carência de humanização no acolhimento e de profissionais que compreendem o processo e a importância das repercussões do ato de humanizar/acolher. A humanização através do acolhimento, com auxílio de recursos tecnológicos para a adoção de sistemas de informação, promove a organização do processo de trabalho da atenção básica, impactando de forma positiva na qualidade da assistência influenciando diretamente na percepção do cuidado recebido.

Palavra chave: Humanização; Atenção Primária à Saúde; Acolhimento; Política Nacional de Humanização; Promoção de saúde.

ABSTRACT

The present work aims to report the importance of humanized care as a tool for improvement in the face of difficulties experienced in basic health care, aiming to improve the process of welcoming and directing users. This is a systematic review of the literature, which allows a critical evaluation of the material, as well as the synthesis of evidence on organizational intervention, focused on the humanization of care in the basic health unit, carried out through data collection through a retrospective bibliographic survey in the Google Scholar platform database. There is a perceived lack of humanization in reception and professionals who understand the process and the importance of the repercussions of the act of humanizing/welcoming. Humanization through reception, with the help of technological resources for the adoption of information systems, promotes the organization of the primary

¹Orientadora - Graduada em Administração pela Faculdade de Iporá; Graduada em Pedagogia pelo Instituto Federal Goiano; Especialista em Gestão Empresarial pela Faculdade de Iporá; Mestra em Ecologia e Produção Sustentável pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás.

²Acadêmica do curso de Enfermagem do Centro Universitário de Iporá

³Acadêmica do curso de Enfermagem do Centro Universitário de Iporá

care work process, positively impacting the quality of care, directly influencing the perception of the care received.

Keyword: Humanization; Primary Health Care; Reception; National Humanization Policy; Health promotion.

INTRODUÇÃO

Desde a implementação do sistema único de saúde (SUS), ocorreram diversas atualizações no âmbito do atendimento/acolhimento com intuito de descentralizar e produzir mudanças no gerenciamento do sistema de saúde. A busca por aprimoramento na qualidade conduz a uma reavaliação das práticas adotadas na atenção básica, desempenhando um papel importante no cuidado ao usuário.

A atenção básica busca garantir maior acesso, resolutividade, participação social e qualidade da assistência, através da racionalização e flexibilização do processo de trabalho e na inserção da humanização do cuidado. Através dela se propõe reorientar o modelo assistencial de saúde, tendo o indivíduo e a família como foco, incorporando a promoção da saúde em um trabalho comunitário responsabilizando todos os sujeitos envolvidos, sejam eles usuários, trabalhadores da saúde ou comunidade.

Acolher, compreender e promover uma relação empática entre profissionais de saúde e pacientes, não apenas redefine a dinâmica do atendimento, mas também se alinha com os princípios fundamentais da Política Nacional de Humanização (PNH), que estabelece a humanização do cuidado como a chave dos processos constitutivos das práticas de produção e promoção de saúde, sendo visto como um dispositivo para atender as exigências de acesso e garantir o atendimento qualificado, proporcionando melhorias no processo de trabalho.

O acolhimento funciona como uma base sólida para humanização da assistência, pois proporciona resolutividade, vínculo e responsabilização entre o profissional e o usuário, cooperando na reorganização da atenção à saúde, pois fortalece a qualidade do cuidado oferecido, possibilitando um ambiente mais inclusivo e eficaz.

A assistência qualificada ao usuário, se dá por profissionais capacitados, para que saibam atender de forma integral e compreensiva, tendo em vista sempre o bem estar do paciente, satisfação dos profissionais de saúde, fortalecendo vínculos e uma boa comunicação, consolidando a acolhida como um pilar fundamental na promoção da humanização no cuidado à saúde no Brasil.

Diante do exposto, salienta-se a importância de se abordar a questão acerca da

implementação e aperfeiçoamento do processo de humanização, acolhimento e direcionamento dos usuários. Neste contexto, de que forma o atendimento humanizado, contribue para a organização do processo de trabalho e melhor desenvolvimento das atividades de atenção à saúde da população?

Assim, o presente estudo justifica-se pela relevância do tema, e a necessidade de compreender a importância do atendimento humanizado na atenção primária de saúde e os benefícios que serão alcançados com essa prática.

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Identificar através da revisão integrativa a importância da implantação do atendimento humanizado na Atenção Primária à Saúde.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar o acolhimento a partir do estreitamento das relações entre os profissionais da Atenção Básica e o usuário através do uso de tecnologia relacionais como comunicação, escuta, empatia e acolhimento.
- Evidenciar as potencialidades presentes no sistema de saúde acerca da prática de humanização nos serviços de saúde da atenção primária à saúde.
- Refletir acerca da importância da capacitação profissional como instrumento para a garantia do cuidado e a prática de humanização nos serviços de saúde da atenção primária à saúde.

REFERENCIAL TEÓRICO

CAMINHO HISTÓRICO DO ATENDIMENTO HUMANIZADO NO BRASIL

Desde a implementação do sistema único de saúde (SUS), até a atualidade, ocorreram diversas atualizações na atenção primária à saúde, visando desenvolvimento através da descentralização do atendimento. Sendo assim, compreendeu-se, então, que deveriam ser implementados processos de sistema de gestão compartilhada. A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), permitiu estabelecer a Política Nacional de Humanização (PNH) com o objetivo de atender de forma humanizada, visando aproximação aos usuários através da estratégia saúde da família (ESF), tornando-se a porta de entrada e o contato preferencial à rede de atenção à saúde, pois a partir dela o fluxo por todos os setores devem ser organizados e se

necessário, encaminhados a outros serviços assistenciais referenciados. (BRASIL, 2017)

O acesso à saúde foi adquirida pela Constituição Federal através da Lei nº 8.080/1990, que constituiu um marco fundamental na saúde pública brasileira, estabelecendo as diretrizes para o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), elevando a saúde à condição de direito de todos e dever do Estado, estabelecendo ferramentas indispensáveis para o processo constitutivo da prática de produção e promoção da saúde, facilitando a organização do serviço (FRANCO, 2024).

IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO DENTRO DO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO

A atenção primária em saúde (APS) é uma dessas ferramentas e pode ser definida como um serviço de primeiro contato do paciente com o sistema público de saúde, direcionado ao sistema de saúde exercendo a função de coordenação dos fluxos entre os diferentes pontos de atenção e possibilitando conhecer a população adscrita além de realizar discussões estratégicas com a equipe, afim de direcionar a população como forma de organização assistencial de saúde (ROCKENBACK, 2021).

Segundo a OMS a Atenção Primária de Saúde (APS) é tida como:

A atenção essencial à saúde baseada em práticas e tecnologias cientificamente comprovadas e socialmente aceitáveis, universalmente acessíveis a indivíduos e famílias de uma comunidade, a um custo compatível com o estágio de desenvolvimento de cada país (...). É função central dos sistemas de saúde de cada país e principal enfoque do desenvolvimento social e econômico da comunidade (...). É o primeiro nível de contato dos indivíduos, família e comunidade com o sistema de saúde, levando a atenção à saúde mais próxima possível do local onde as pessoas vivem e trabalham, constituindo o primeiro elemento de um processo de atenção continuada à saúde (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 1978).

Visando salientar o acolhimento como estratégia para promover uma estrutura humanizada na prática cotidiana na saúde, foi implantado no Brasil em 1994, o Programa Saúde da Família (PSF) com objetivo de contribuir com a expansão da cobertura da Atenção Primária à Saúde (APS). Porém, havia limitações, programa focal/setorial, que precisava expandir seus limites e assim tornou-se Estratégia Saúde da Família (ESF), pilar que consolida e qualifica a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), cujos princípios são: promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde (FERREIRA, 2022).

Priorizar mudanças na estrutura e na organização de Unidades Básicas de Saúde (UBS) voltadas ao fortalecimento, propõe qualificar as práticas de gestão, cuidado e participação social, além de ampliar o acesso na Atenção Básica e assegurar a qualidade da atenção à saúde (PIFFER, 2020).

O trabalho em saúde deve incorporar práticas centradas no usuário, desenvolvendo o acolhimento, resolução com autonomia. Quanto a problemática do acesso ao serviço de saúde, como números de atendimentos e rendimentos profissionais, busca-se uma constante melhora no ato de recepcionar o usuário. A questão não se restringe a quantas portas de entrada se dispõe, mas a qualidade oferecida em todas elas (FERRAZ, 2022).

A aprovação da Política Nacional de Atenção Básica, estabelece a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo como estratégia a expansão e consolidação do acolhimento, configurando um processo que inclui as especificidades, ressaltando a dinamicidade do território e a existência de populações específicas em consonância com a política de promoção da equidade em saúde (MORAES, 2023).

Para que o sistema de saúde pudesse alcançar o propósito de atenção integral almejado pelo SUS através da criação e implementação destes projetos, foi necessária uma remodelação do conceito da atendimento na saúde, no intuito de garantir o acolhimento e assim a funcionalidade da organização. No entanto torna-se necessário definir o que se entende por acolhimento.

Segundo Franco; Bueno; Merhy (1999) O acolhimento propõe inverter a lógica de organização e o funcionamento do serviço de saúde, partindo de três princípios: atender a todas as pessoas que buscam os serviços de saúde, garantindo a acessibilidade universal; reorganizar o processo de trabalho, deslocando seu eixo central do médico para uma equipe multiprofissional; qualificar a relação trabalhador-usuário a partir de parâmetros humanitários de solidariedade e de cidadania.

O atendimento na atenção básica de saúde tem tornando mais flexível e dinâmico o trabalho, aprimorando os métodos preventivos para a população, salientando a importância de abordar a assistência do profissional de enfermagem e saúde em geral, as necessidades físicas e emocionais do paciente submetido a um tratamento de saúde, buscando a humanização deste atendimento para que o paciente possa usufruir de um serviço de qualidade técnica e humana (MARQUES, 2021).

Com o acolhimento dentro do processo de humanização, temos a capacidade de desenvolver de forma igualitária os princípios e diretrizes do SUS, pois, é esperado que o usuário procure atendimento possuindo problemas fisiosociopatológicos e que precisam ser solucionados. Caso

a solução não seja possível dentro da atenção básica de saúde, o paciente deve ser encaminhado para um centro específico, garantindo a resolutividade do caso (SILVA, 2021).

POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO.

A Política Nacional de Humanização (PNH), foi instituída pelo Ministério da Saúde para priorizar o atendimento humanizado qualificado nos serviços de saúde, com o objetivo de fortalecer os princípios do SUS, como: a integralidade, equidade e universalidade, cuja diretriz principal é o acolhimento, que é a primeira etapa dentro da atenção básica, onde é esclarecido o problema, e o profissional designará qual o setor que melhor atenderá sua necessidade (MARQUES, 2021).

O processo de trabalho onde o profissional de saúde, tem como função escutar de forma adequada podendo assim tomar a decisão de encaminhamento, tendo como fruto uma resolutividade de casos e maior contato com sua população, estabelece vínculo entre profissional/usuário. Essa interação faz com que haja o desenvolvimento de habilidades e elaboração de planos de trabalho, visando o atendimento a demanda e manutenção da assistência ao usuário e se torna possível através do diálogo que é o instrumento básico que possibilita a construção de estratégias para o cuidado humanizado. Como o uso de uma linguagem acessível, demonstrando confiança e tranquilidade ao paciente. (ALMEIDA, 2021).

A PNH aposta que alguns modos de organização do processo de trabalho em saúde, facilitam o enfrentamento dos problemas desencadeados no atendimento. Fatores como a educação permanente, definição de território, programação e implementação das atividades de acordo com a necessidade, desenvolvimento de ações que priorizem os grupos de risco, realização do acolhimento com escuta qualificada, participação coletiva nos processos de gestão, projetos de apoio social, atenção domiciliar, planejamento e gerenciamento das ações desenvolvidas pelo Agente Comunitário de saúde (ACS) dentre outros, potencializam a integração entre a equipe de saúde e a população adscrita, considerando as características e as finalidades do trabalho de acompanhamento de indivíduos, grupos sociais e coletividade (DORICCI, 2021).

FATORES QUE GERENCIAM O PROCESSO DE TRABALHO HUMANIZADO.

A atenção integral à saúde é um gerenciador dos processos de trabalho humanizado, e que ao ver os resultados, é notória cada vez mais a necessidade de que o gestor realize o processo

de educação em saúde, tendo enfoque as particularidades de cada indivíduo, como escutar, dialogar, encaminhar, orientar, amparar e tomar decisão. Quando trabalhado esse conjunto, os frutos e resultados mantêm a constância do cuidado continuado enxergando o usuário com um olhar humanizado (ALMEIDA, 2021).

Mesmo diante da flexibilidade no acolhimento/atendimento, é importante ter como ponto de partida para organização do processo de trabalho, um fluxograma norteador aos trabalhadores e usuários, devendo sempre que necessário, ser adaptado, considerando a singularidade de cada lugar, visando facilitar o acesso, a escuta qualificada e o atendimento a necessidades de saúde com equidade, assumindo assim a perspectiva do usuário (NUNES, 2021).

Além do mais, compreender o acolhimento como lógica de prevenção e promoção da saúde, também é algo fundamental para o desenvolver ações que requer dos profissionais a compreensão da necessidade do longo processo de cuidar. Para isso, precisa ser iniciado desde a recepção, compreendida como a porta de entrada da unidade e perpassando por todo o processo até a resolução do problema, possibilitando o acesso desse através da prestação de ações e serviços mais adequados, que contribui para a satisfação do usuário (FEITOSA, 2021).

Fatores organizacionais, como informatização em saúde, disponibilidade de conexão com a internet, qualificação e treinamento dos profissionais de saúde e suporte adequado de tecnologia da informação - TI, são importantes para o sucesso da implantação de sistemas de informação que garantem ainda mais o processo de humanização no atendimento, pois quanto melhor os sistemas informatizados conseguem registrar, armazenar e disponibilizar informações, melhor será a informação e maior será a qualidade na tomada de decisão (CIELO, 2022).

Assim, o trabalho preconizado a partir do uso de estratégias de Educação Permanente em Saúde (EPS) possibilita um melhor acesso ao cuidado em saúde e da sua reorganização, visto que a EPS tem o potencial de qualificar os profissionais inseridos nos serviços através do trabalho de forma coletiva, atendendo com uma visão ampla as necessidades da sua comunidade (FIGUEIREDO, 2023).

Humanizar tornou-se uma responsabilidade de todos, individual e coletivamente, sendo necessário reconstruí-la em todos os serviços de saúde, compreendendo o desenvolvimento da competência nas relações interpessoais que precisam estar pautadas no respeito ao ser humano, à vida, na sensibilidade de percepção das necessidades singulares dos sujeitos envolvidos (BARBOSA, 2023).

DESAFIOS PARA O PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO

O processo de humanização da assistência e das relações de trabalho, tem se tornado cada vez mais difícil devido a mecanização do cuidado, a rotinização do contato pessoal, a impessoalidade nas relações, que influencia nos modos de prestar a assistência e impacta negativamente na efetivação de sua prática (CIELO, 2022).

A promoção da humanização não depende unicamente na ação do enfermeiro no exercício de sua profissão, no serviço de atenção básica ao paciente, inclusive, pela necessidade de alguns recursos materiais, que acabam sendo escassos nas unidades de atenção básica (XAVIER, 2024).

Apesar dos esforços, existem inúmeros desafios a enfrentar para consolidar seus princípios e avançar como política pública humanizada. Dentre eles, podemos destacar a o financiamento insuficiente do setor de saúde, falta de investimentos na atenção básica, precarização do trabalho e capacitação profissional para o tratamento do usuário que necessita de atendimento (RIBEIRO, 2022).

A construção de um caminho metodológico que considera os enormes e reconhecidos avanços na organização dos serviços e as situações comuns no dia a dia, pois a intervenção é disparada a partir de uma postura metodológica de inclusão das diferentes variáveis que compõem o problema, sem propor soluções para as situações adversas (ARAÚJO, 2022).

Deve-se considerar que o avanço da tecnologia afetou a humanização do atendimento nos serviços em saúde, transformando em um serviço mais robótico e estático, diminuindo o envolvimento profissional/usuário considerado tão importante através do diálogo (MARQUES, 2021).

Como todo processo, o atendimento humanizado também possui suas adversidades, sendo uma delas a capacidade do profissional perceber o que deve ser feito e como tratar o usuário que necessita do atendimento. Sabendo que não existe um padrão para humanização e acolhimento, cada cliente deve ser abordado de forma dinâmica e flexível pelo profissional de saúde, tendo em vista a reflexão sobre as práticas de atenção, gestão e formação do processo educativo aplicado ao trabalho, possibilitando mudanças nas relações e processos de saúde, almejando buscar a melhor coleta de dados do paciente, melhor articulação nas instituições, possibilitando assim a efetivação dos princípios constitucionais do SUS (ROCKENBACK, 2021).

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão sistemática da literatura, que permite uma avaliação crítica do material, bem como a síntese das evidências sobre a intervenção organizacional, centrada na humanização do atendimento na unidade básica de saúde. Por se tratar de uma revisão de literatura, o presente trabalho não demandou avaliação pelo comitê de ética.

O estudo foi realizado através do ambiente virtual, por meio de um levantamento bibliográfico retrospectivo no banco de dados da plataforma do Google Acadêmico. Além disso, foram consultados órgãos governamentais. Os documentos de interesse consistem em artigos, e livros/revistas de políticas de saúde encontrados na plataforma mencionada. Os descritores utilizados para a pesquisa incluíram: Humanização; Atenção Primária à Saúde; Acolhimento; Política Nacional de Humanização; Promoção de saúde, que permitiu abordar de forma abrangente as informações atualizadas e relevantes.

Inicialmente analisados 55 artigos. No entanto, apenas 24 desses artigos foram incluídos na revisão, após um processo criterioso de avaliação e seleção. A seleção criteriosa desses 24 artigos visa assegurar a qualidade, relevância e consistência das informações utilizadas na revisão.

A abordagem seletiva permite concentrar a análise nos trabalhos que melhor contribuem para a compreensão aprofundada da temática, garantindo assim, uma base sólida e confiável para as conclusões deste estudo.

A escolha dos artigos considerou a pertinência direta aos objetivos do estudo, a metodologia empregada, a atualidade das informações e a credibilidade das fontes. Esse processo de triagem assegura que a revisão seja embasada em evidências robustas, proporcionando uma análise mais precisa e confiável da importância da atenção básica como ferramenta para a humanização, à luz da Política Nacional de Humanização.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Programa Nacional de Humanização (PNH) foi instituído para priorizar o atendimento humanizado e a qualidade dos serviços de saúde. Isto envolve remanejamentos em diversos níveis dos serviços, não apenas no atendimento direto do paciente, sendo a humanização ligada a valorização no processo de produção de saúde (FREITAS, 2022).

O atendimento acolhedor, quando assumido como postura profissional, visa dar respostas aos clientes, mesmo que não sejam clínicas, gerando assim satisfação, segurança e intervindo até mesmo no acesso geográfico, pois unidades que são resolutivas, são atraentes.

Em ambientes como a atenção básica, onde o fluxo de pessoas é a ferramenta de humanização, existe um constante desafio de implementação enfrentado pelos profissionais de saúde que é encontrar estratégias eficazes para acolher cada indivíduo de maneira personalizada e atenciosa. Conciliar agilidade no atendimento com qualidade na acolhida, torna-se uma busca incessante por métodos que otimizem a atenção sem comprometer a humanização do cuidado (SOBRINHO, 2021).

O processo de humanização se faz vantajoso, pois através da educação em saúde promove a aproximação entre o profissional e o paciente que está estritamente ligado ao profissional, possibilitando não somente que se conheçam, mas que também que ambos possam valorizar a individualidade, além do meio no qual estão inseridos (PINTO, 2021).

Segundo BORGES (2019), o diálogo entre o paciente e o profissional de enfermagem é o instrumento básico que possibilita a construção de estratégias que é o cuidado humanizado. O uso de uma linguagem acessível, escutar o paciente de maneira atenta, demonstrando uma expressão facial e um olhar que denote confiança e tranquilidade, proporcionando carinho e conforto e uma palavra de ânimo que auxilie a elevar a autoestima do paciente.

O profissional da enfermagem desempenha uma função importante na humanização dos serviços de saúde, promovendo o cuidado direto ao paciente, objetivando o seu bem estar, não apenas como um cliente/paciente, mais entendendo-o como ser humano,. Além disso, a atuação do profissional de enfermagem deve abranger as necessidades humanas básicas de maneira integral, levando a promoção e a prevenção da saúde (TIMOTEO, 2024).

Percebe-se também, dificuldade dos profissionais de saúde em adaptar e compreender o acolhimento como prática inerente aos serviços de saúde, o que causa um desgaste, uma vez que não foram capacitados para lidar com essa prática. Observa-se que essa desmotivação na realização do acolhimento humanizado se dá pela sobrecarga dos profissionais e dificulta o desenvolvimento de um acolher de qualidade além de prejudicar as demais ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde.

Estratégias tornam-se necessárias para que todos os trabalhadores da área da saúde tenham empatia e sensibilidade para receber e saber lidar com os pacientes que necessitam de assistência, e também para identificar possíveis casos que necessitam de prioridade de atendimento (TAKIGUCHI, 2020).

Se houver implantação do método de atendimento humanizado, a população obterá como resultado geral, maior acesso aos profissionais devido ao agendamento de horários, satisfação de atendimento, uma melhor ausculta e resolutividade de seus problemas, com isso, gera-se a

diminuição das longas filas de espera, a organização geográfica por meio do fluxograma para os setores de serviço e dentre outras melhorias.

Para que esta modificação seja possível, é necessário começar um trabalho crescente, que se baseia em atualizar o corpo profissional e suas práticas de abordagens cotidianas. A capacitação profissional que é realizada por projetos e profissionais bem instruídos, facilita o entendimento de todo o processo a ser percorrido e os frutos que podem ser colhidos com o desempenho da equipe através da dinamicidade e interatividade, trazendo novas informações e atualizações sobre os conceitos de humanização, acolhimento e demanda de trabalho.

Todos esses fatores mencionados nos estudos podem interferir direta ou indiretamente na implantação e na prática de um atendimento acolhedor e humanizado, contribuindo assim para satisfação dos usuários e dos profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A humanização através do acolhimento causa grande impacto na organização do processo de trabalho da atenção básica, visto que sua implementação torna-se o primeiro passo para a melhoria da unidade básica de saúde, e que vem impactando de forma positiva tanto na qualidade da assistência, quanto na formação de vínculos entre o profissional e o usuário, onde o processo de escutar, dialogar, encaminhar, orientar, amparar e tomar decisão visam um constante aperfeiçoamento direcionando a uma resolutividade.

Ao delimitar as dificuldades para a aplicação dos resultados encontrados e para a efetividade dos mesmos, é necessário entender que cada unidade, apresenta uma realidade diferente, mesmo sendo dentro do mesmo território adscrito, pois a dinamicidade e a interpretação da vulnerabilidade são únicas de cada unidade.

Para que a Atenção Primária a Saúde (APS) desempenhe seu papel de forma que coordene os fluxos, a alternativa de planificação que consiste na realização de oficinas, tutorias e capacitações para as equipes em um curto período de tempo, visando a organização da demanda de trabalho de macro e micro processos da atenção básica envolvendo gestão e profissionais e objetivando a concretização da implantação de Redes de Atenção à Saúde.

O processo de humanização na assistência não pode ser reduzido apenas a tecnologia, apesar de ser extremamente importante, o sistema tecnológico afasta as pessoas, e para que o tratamento se torne mais eficaz, a pessoa deve ser bem acolhida, pelos profissionais que desempenham os serviços de saúde.

A humanização em ambientes de promoção à saúde se faz imprescindível, tanto para os

pacientes quanto para os profissionais. Para que haja uma melhora na qualidade tanto do trabalho quanto do atendimento, torna-se necessário a capacitação profissional, através da educação continuada, tendo como o produto final a qualificação da equipe para que haja sempre condutas humanizadas e incentivos ao acolhimento do usuário, promovendo melhores encaminhamentos e agendamentos específicos. Para que esta cadeia ocorra de forma linear com a implantação, o usuário de saúde torna-se a peça chave como colaborador ativo na organização do processo de trabalho.

Ao ter acesso a uma equipe de profissionais de saúde qualificados e ao atendimento básico necessário, os usuários podem abordar suas problemáticas de saúde antes que se tornem mais graves. Isso resulta em diagnósticos e tratamentos precoces, contribuindo para melhores resultados de saúde e reduzindo os custos associados ao tratamento de doenças avançadas.

Sendo assim, espera-se que os profissionais de saúde, em especial os enfermeiros, possam tornar seus serviços mais humanizados para que haja uma melhora na qualidade tanto do trabalho quanto do atendimento, possibilitando que os usuários obtenham maior acesso gerando assim satisfação e aproximação, tendo como pilar a capacitação contínua dos profissionais para que saibam com dinamicidade utilizar as novas informações e atualizações disponíveis, de forma que possa contribuir para o seu fortalecimento, impactando positivamente na vida dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Érika Daldegan; CANTINI, Juliane Hartemink; SALABERRY, Pedro Luiz Pecoits. Gestão integrada na unidade de saúde e humanização no atendimento. **Missões: Revista de Ciências Humanas e Sociais**, v. 7, n. 1, p. 1-15, 2021.

ARAÚJO, Emirene Gomes et al. Os desafios de humanizar na unidade dentro das perspectivas dos profissionais de saúde: uma revisão da literatura. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 4, p. e51911427663-e51911427663, 2022.

BARBOSA, Thamyres Maria Silva. A Importância da Acolhida na Atenção Básica como Ferramenta de Humanização. **Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences**, v. 5, n. 5, p. 3933-3942, 2023.

BORGES, J. W. P.; MOREIRA, T. M. M.; MENEZES, A. V. B.; LOUREIRO, A. M. O.; CARVALHO, I. S.; FLORÊNCIO, R. S. Compreensão da relação interpessoal enfermeiro paciente em uma unidade de atenção primária fundamentada em Imogene King. **Rev de Enf do CO Mineiro**, v.9, 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política

Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017. [internet]. [acesso em 2024 set 06]. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html

CIELO, Ana Claudia. Implantação da estratégia e-SUS Atenção Básica: uma análise fundamentada em dados oficiais. **Revista de Saúde Pública**, v. 56, p. 5, 2022.

DORICCI, Giovanna Cabral; LORENZI, Carla Guanaes. Revisão integrativa sobre cogestão no contexto da Política Nacional de Humanização. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, p. 2949-2959, 2021.

FEITOSA, Maria Vanyelle Nogueira. Práticas e saberes do acolhimento na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 3, p. e5308-e5308, 2021

FERRAZ, Cecília Maria Lima Cardoso; CARAM, Carolina da Silva; BRITO, Maria José Menezes. A ética da virtude na prática da equipe de saúde da família. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, p. eAPE02831, 2022.

FERREIRA, Emile Ramalho. A humanização do atendimento na atenção primária à saúde/The humanized assistance in primary health care. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 5, n. 1, p. 1680-93, 2022.

FIGUEIREDO, Eluana Borges Leitão. Educação Permanente em Saúde: uma política interprofissional e afetiva. **Saúde em Debate**, v. 46, p. 1164-1173, 2023.

FRANCO, Thiago Leonel et al. Saúde do trabalhador à luz da Lei Nº 8080/90: desafios e perspectivas no Brasil. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, v. 17, n. 5, p. e7131-e7131, 2024.

FRANCO, Túlio Batista; BUENO, Wanderlei Silva; MERHY, Emerson Elias. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 15, p. 345-353, 1999.

FREITAS, Zamália Alves Feitosa. Política Nacional de Humanização no contexto de gestores e profissionais de saúde: revisão integrativa da literatura. 2022.

MARQUES, Bruna Luiza Delgado et al. O papel da enfermagem na humanização dos serviços de saúde. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-ALAGOAS**, v. 7, n. 1, p. 173-173, 2021.

MORAES, Rosilene Camara Ferreira de; CORVINO, Marcos Paulo Fonseca; MORAES, Alexander Souza de. Importância da ESF em termos de saúde pública e o acolhimento humanizado: relato de experiência. **Revista Pró-UniverSUS**, v. 14, n. 2, p. 59-66, 2023.

NUNES, Tainara Barbosa et al. Implantação de um ciclo de melhoria no acolhimento de uma unidade básica de saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 74, 2021.

PIFFER, Douglas Moro; MATOS, Gleimira Batista da Costa. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB): avaliação sob o escopo teórico das políticas públicas. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 11, p. 91729-91749, 2020.

PINTO, Juliana de Moura. As atribuições da enfermagem e a importância do acolhimento do enfermeiro na atenção básica: uma revisão bibliográfica integrativa. **Facit Business and Technology Journal**, v. 1, n. 26, 2021.

RIBEIRO, Ana Paula Maria. A importância da implantação do acolhimento na atenção primária à saúde: revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 11, p. e148111133325-e148111133325, 2022.

ROCKENBACK, Luana Daniela de Souza; BARBOSA, Debora Nice Ferrari; BEZ, Marta Rosecler. Formação permanente mediada por tecnologias na atenção primária em saúde: revisão sistemática. **Revista de Atenção à Saúde**, v. 19, n. 69, 2021.

SILVA, Áchelles Monise Batista da. A aplicabilidade da humanização no atendimento aos usuários do sistema único de saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 2, p. 4912, 2021.

SOBRINHO, Adailson José Souza Santos; SANTOS, Jailma Frias. Importância da humanização na adesão dos usuários aos serviços de saúde na atenção primária. **Disciplinarum Scientia| Saúde**, v. 22, n. 1, p. 369-378, 2021.

TAKIGUCHI, R. Y. O acolhimento como fator de humanização e facilitação do acesso ao cuidado em saúde. 2020. **Especialização (Curso de Especialização em Saúde da Família) Universidade Federal de São Paulo, São Paulo**, 2020.

TIMOTEO, Adina Alves. Humanização na assistência à saúde: enfoque na enfermagem. **Revista acadêmica saúde e educação**, v. 3, n. 01, 2024.

World health organization. **International classification of procedures in medicine**. World health organization, 1978.

XAVIER, Hatlla Layla Pimentel; TENÓRIO, Hulda Alves de Araújo; SANTOS, Ewerton Amorim dos. Os desafios do enfermeiro na humanização da atenção básica à saúde: uma revisão da literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v. 7, n. 14, p. e141194-e141194, 2024.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **International classification of procedures in medicine**. World Health Organization, 1978.