

## Trabalho apresentado no 21º CBCENF

**Título:** HUMANIZAÇÃO NA SAÚDE: COM ÊNFASE NAS EXPECTATIVAS DOS PACIENTES E NAS DIFICULDADES DOS PROFISSIONAIS

**Relatoria:** ISABELA CAMARGO POTYE GOMES

**Autores:** Angela Cristina Puzzi Fernandes

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Políticas Públicas, Educação e Gestão

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

O Sistema Único de Saúde (SUS) vem evoluindo e se desenvolvendo no decorrer dos anos com o objetivo de atender a população em sua totalidade. Em 1988 foi promulgada a nova Constituição Federal, um marco para a saúde pública, uma vez que respaldou a saúde como: “Um dever do estado e direito de todos”. Diante de todas as conquistas de saúde pública, em 2000, foi criado o “Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar” (PNHAH). A Política Nacional de Humanização (PNH) enfatiza o protagonismo do usuário na contribuição de sua melhora clínica, modos diferentes de gestão/cuidado, comunicação eficaz entre os sujeitos e, também, significativa atenção aos profissionais atuantes no serviço. Esta pesquisa tem por objetivo abordar a importância da PNH na atenção básica, bem como identificar o conhecimento da equipe de saúde, suas dificuldades na realização do cuidado e as expectativas inerentes dos pacientes quanto ao atendimento em saúde. Trata-se de um estudo qualiquantitativo com pesquisa de campo, da qual ocorreu no mês de agosto de 2018 em três unidades básicas de saúde (UBS) entrevistando os profissionais de enfermagem e os pacientes que aguardavam atendimento nas respectivas salas de espera. Mediante anuência dos sujeitos presentes os depoimentos foram gravados, transcritos e organizados em categorias. Para fundamentação dos resultados, utilizou-se 30 artigos científicos. Foram realizadas 10 entrevistas com pacientes de idade superior a 18 anos e 6 com os profissionais de saúde, totalizando assim uma amostra composta por 16 pessoas. Diante das informações coletadas, nota-se que as dificuldades dos profissionais na implementação da humanização referem-se ao déficit de ocupacionais na composição da equipe de saúde, e também, quantidade insuficiente de insumos para realização dos cuidados aos pacientes. Em contrapartida, as queixas dos pacientes vão desde a forma da qual são atendidos até a demora no aguardo para marcar suas consultas. Conclui-se, desta forma, que a humanização em seu contexto holístico deve abranger tanto os pacientes, tendo ênfase nos mesmos, mas também nos profissionais que exercem o cuidado, uma vez que se os ocupacionais não obtiverem condições dignas de trabalho não trabalharão com a totalidade das ações previstas na PNH.