

## Trabalho apresentado no 21º CBCENF

**Título:** COMUNICAÇÃO ENTRE USUÁRIOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE EM DEFESA DO SUS

**Relatoria:** ALBERT EINSTEIN TAVARES DE SEIXAS

Bruna Amora Guedes

Rebeca Caranha Araújo

**Autores:** Rosana da Conceição Evangelista

Suellen Oliveira de Sousa

Sibele Naiara Ferreira Germano

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Valorização, Cuidado e Tecnologias

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** A Política Nacional de Humanização (PNH) está integrada em todas as outras políticas e programas do Sistema Único de Saúde (SUS). Ela inclui os profissionais e usuários na gestão do sistema de saúde, na perspectiva de melhorar a qualidade do serviço prestado. Sua principal diretriz ética é o Acolhimento, que permite o fortalecimento do vínculo entre profissionais e usuários. Além disso, é importante que os profissionais do serviço de saúde compreendam o conceito de humanização, para ofertarem um serviço pautado na ética, respeito e diálogo. **OBJETIVO:** Relatar a experiência dos acadêmicos de Enfermagem em um projeto de extensão em defesa do SUS. **METODOLOGIA:** Trata-se de um relato da experiência vivenciada no projeto de extensão da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), intitulado "Fortalecendo vínculos entre usuários e profissionais da saúde em defesa do SUS". As atividades ocorreram no período de 27 de março a 31 de julho de 2018. Foram elaborados folders para crianças, adolescentes/adultos e idosos, os conteúdos incluíam: seus direitos no SUS, locais onde procurar serviços, ouvidorias, endereços e datas das reuniões dos conselhos de saúde no município de Manaus - AM. As atividades foram realizadas em escolas, Unidades Básicas de Saúde (UBS's) e Estratégia de Saúde da Família (ESF) e no Programa de Atenção à Saúde do Idoso da UFAM, e envolviam palestras e rodas de conversa. Foi oferecida também educação permanente aos profissionais dos locais das atividades. **RESULTADOS:** A carência de conhecimento dos usuários foi percebida pelos questionamentos que surgiram nas atividades, refletindo como a falta de comunicação prejudica a assistência à saúde. Observou-se também grande vontade dos mesmos em conhecer os seus direitos, uma vez que muitos relataram já terem seus direitos negligenciados pela falta de conhecimento. As avaliações que o projeto oferecia indicavam o valor que a comunidade dá às informações e à possibilidade de participação na construção de um sistema que atenda às suas necessidades. A educação permanente com os funcionários os fez refletir se eles estão garantindo o acolhimento dos usuários. **CONCLUSÃO:** A comunicação entre usuários e profissionais é a porta de entrada para o fortalecimento de um sistema que respeite e ofereça um serviço humanizado. O enfermeiro, tem a possibilidade de mobilizar a comunidade usando a educação, na garantia de que a mesma esteja instruída sobre os seus direitos.