

# FORTALECIMENTO DO ACOLHIMENTO JUNTO AO USUÁRIO EQUIPE SERVIÇO SOCIAL E HUMANIZAÇÃO NO HOSPITAL REGIONAL DE AUGUSTINÓPOLIS-TO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

## STRENGTHENING WELCOME TO THE USER TEAM SOCIAL SERVICE AND HUMANIZATION AT THE REGIONAL HOSPITAL OF AUGUSTINÓPOLIS-TO: AN EXPERIENCE REPORT

Josefa da Cruz Rocha<sup>1</sup>

Lílian Natália Ferreira de Lima<sup>2</sup>

Janayna Araújo Viana<sup>3</sup>

**Resumo:** O presente artigo apresentará um relato de experiência acerca do acolhimento junto a humanização no ps infantil a proposta de intervenção visando o fortalecimento da humanização na saúde. A humanização é um fator extremamente relevante e essencial no atendimento oferecido aos usuários de saúde. Por vezes é preciso uma forma de atendimento mais voltada do atendimento ao público atendido nas unidades de saúde, mas ela não deve parar frente a esse obstáculo, devendo ultrapassá-lo e manter a qualidade da prestação de assistência que eles necessitam. O objetivo geral desse trabalho foi elaborar um relatório de experiência do projeto de intervenção sobre humanização no acolhimento no setor do pronto socorro infantil do Hospital Regional de Augustinópolis, no município de Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Metodologicamente trata-se de proposta de ação para implementar o atendimento humanizado no setor de pronto atendimento infantil, dentro do que dispõe as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) no Hospital Regional de Augustinópolis no município de Augustinópolis-TO. A humanização é essencial para um atendimento de qualidade no pronto socorro infantil de Augustinópolis, bem como de suas famílias, onde não se atende apenas suas dificuldades fisiopatológicas, mas também biopsicossociais.

**Palavras-chave:** Humanização. Hospital. Emergência. Infantil.

1 Assistente Social. Especialista em Saúde Coletiva com ênfase em Saúde da Família pela Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS).

2 Doutora em Biologia de Agentes Infecciosos e Parasitários (UFPA). Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS). Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6290282911607995>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0931-3105>. E-mail: [lilian.nf@unitins.br](mailto:lilian.nf@unitins.br)

3 Mestre. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação Educação e Saúde na Infância e Adolescência da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP-SP). Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins), Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9361458411518811>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8855-5056>. E-mail: [janyna.av@unitins.br](mailto:janyna.av@unitins.br)

**Abstract:** This article will present an experience report about the reception, together with the humanization in the infantile ps, the proposal of intervention aiming at the strengthening of the humanization in health. Humanization is an extremely relevant and essential factor in the care offered to health users. Sometimes it is necessary to have a service that is more focused on serving the public served in health units, but it must not stop in the face of this obstacle, it must overcome it and maintain the quality of the assistance they need. The general objective of this work was to elaborate an experience report of the intervention project on humanization in the reception in the sector of the children's emergency room of the Hospital Regional de Augustinópolis, in the municipality of Augustinópolis, State of Tocantins, Brazil. Methodologically, it is a proposal for action to implement humanized care in the children's emergency care sector, within the guidelines of the National Humanization Policy at the Augustinópolis Regional Hospital in the municipality of Augustinópolis-TO. Humanization is essential for quality care in the children's emergency room in Augustinópolis, as well as for their families, where not only their pathophysiological difficulties are met, but also their biopsychosocial ones.

**Keywords:** Humanization. Hospital. Emergency. Childish.

## Introdução

A humanização na saúde identifica a essência do usuário e subjetividade. Para incluir uma postura humana por parte dos profissionais, e manter o equilíbrio com saber técnico científico.

Manter um relacionamento estreito com a gestão dentro da empresa, facilitando a solução das demandas na unidade hospitalar, visando sempre entregar qualidade e transmitir segurança ao usuário, para a tomada de decisão em conjunto com a equipe.

Um atendimento humanizado (faz toda a diferença) no processo de recuperação enquanto o usuário permanece na unidade hospitalar, direitos sociais entre outros podem causar problemas para o órgão ou empresa na justiça.

Pensando nisso, foi criada a Política Nacional de Humanização - PNH no Brasil que é uma cartilha criada pelo Ministério de Saúde, anos mais tarde, no ano de 2013 foi criada a Política Nacional de Atenção Hospitalar – PNHOSP (Portaria nº 3.390/2013), que traz as diretrizes de organização de hospitais públicos e a sua rede de atenção à saúde (BRASIL, 2003).

Todos os profissionais devem fazer sua parte iniciada pela identificação a partir de cada admissão na unidade (hospital) pois, sabe-se que ninguém costuma ir ao hospital sem necessidade de assistência e intervenção dos profissionais de saúde, por isso, devemos acolher de acordo com os princípios que a política nacional de humanização sendo eles: Transversalidade, Indissociabilidade entre atenção e gestão e Protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos coletivos.

Diante disso, cabe aos profissionais de saúde buscar boas ações para melhorar cotidianamente a assistência durante o acolhimento nos serviços de saúde, mas também gerar um bom relacionamento entre todos da equipe multiprofissional e demais servidores técnico-administrativo que atuam nos serviços de saúde, sobretudo no Hospital Regional de Augustinópolis, afinal isso faz toda a diferença na recuperação de todos os usuários que se encontram internados.

Aplicado ao cuidado da criança a humanização é extremamente necessário um acolhimento humanizado, uma vez que, encontram-se abalados a criança e seus entes queridos, principalmente o cuidador

principal, muitas vezes sendo a mãe da criança. Os pacientes muitas vezes experimentam tensão e medo em resposta ao ambiente e aos profissionais desconhecidos que encontram. Essa sensação de fragilidade às vezes pode se manifestar em comportamento agressivo. A mudança abrupta da boa saúde para a perspectiva da morte também pode perturbar a estabilidade emocional tanto dos pacientes quanto de seus familiares, levando a explosões físicas e verbais que expressam frustração com políticas públicas inadequadas. Os profissionais de saúde podem ser vistos como responsáveis por essas questões e suportar o peso da raiva dos pacientes e familiares (CALEGARI, MASSAROLO E SANTOS, 2015).

Assim, justifica-se o interesse por esse estudo, pois, sabe-se da importância que o cuidado humanizado oferecido pelos profissionais de saúde proporciona a criança e o cuidador e/ou cuidadora traz empatia, confiança, respeito e intensifica a reciprocidade de vínculo entre pacientes, seus entes queridos, ou seja, a família e os profissionais de saúde.

Tendo em vista isso, questiona-se: O acolhimento humanizado oferecido pelos profissionais de saúde no pronto de atendimento infantil do Hospital Regional de Augustinópolis reflete positivamente na prática da assistência.

A partir de todo o enunciado este trabalho tem por objetivo a apresentação da relevância da humanização praticada por profissionais da saúde no pronto socorro infantil no Hospital Regional de Augustinópolis, demonstrando a realidade e os benefícios que o acolhimento e tratamento humanizado pode proporcionar.

## Metodologia

O presente trabalho trata-se de um projeto de intervenção que possui a finalidade de propor uma proposta de ação para implementar o atendimento humanizado dentro do que dispõe as diretrizes da Política Nacional de Humanização no Hospital Regional de Augustinópolis na cidade de Augustinópolis-TO. Uma das principais estratégias é propiciar as mudanças organizacionais visando o acolhimento mais humanizado, segundo a PNH. Para estruturar essa proposta foi usado o método de planejamento estratégico situacional, que se mostra mais eficaz para as possíveis mudanças da unidade de saúde.

Foi realizada uma análise a respeito da situação da saúde do município de Augustinópolis que é atendida pelo Hospital Regional de Augustinópolis, mais especificadamente no pronto socorro (PS) infantil, cujo com experiências foi possível o fortalecimento do PS infantil, que é extremamente relevante. Para uma melhor complementação na elaboração da proposta de intervenção e que auxiliou para a construção desse relato de experiência foi realizada uma pesquisa bibliográfica no DeCs – onde os principais descritores por qual o presente se orientou foram: Humanização. Hospital. Emergência. Infantil, foi utilizado ainda no desenvolvimento do presente estudo consultas ao site do Ministério da Saúde onde foi realizado compreensão da temática dessa pesquisa.

## Desenvolvimento, resultados e discussão

A proposta de intervenção no pronto socorro infantil do Hospital Regional de Augustinópolis. O Município de Augustinópolis possui 408,05 km<sup>2</sup> de extensão territorial, está localizado à margem direita do Rio Araguaia, e a terceira maior cidade na microrregião do Bico do Papagaio, e exerce forte influência regional como centro comercial, maior força política da região do Bico do Papagaio, e ainda é referência em serviços de saúde pública e privada. Diante desses dados, buscou-se apresentação da relevância da humanização praticada por profissionais da saúde no pronto socorro infantil no Hospital Regional de Augustinópolis, demonstrando a realidade e os benefícios que o acolhimento e tratamento humanizado pode proporcionar.

## Primeiro passo: identificação e explicação do problema

Acontece normalmente entre profissionais de saúde e pacientes da seguinte forma: a equipe é comunicativa, ouvindo os paciente mesmo com as dificuldades do cotidiano hospitalar e as grandes demandas, a equipe multiprofissional da unidade busca sempre a melhor execução do seu trabalho, mas percebe-se que ainda é necessário uma melhoria para que alcance as diretrizes da Política Nacional de Humanização proposta pelo Ministério da saúde.

Existem dificuldades nesse processo, tal como a falha do acolhimento, o despreparo de muitos profissionais, uma população carregada de problemas além de doenças e problemas físicos, ou ainda dificuldade encontradas na população a ser atendidas, a exemplo da precária condição de vida de muitos pacientes, que possuem dificuldades financeiras para alimentar-se e vestir-se, e a grande distância entre a residência deles e a unidade hospitalar, como é o caso do Hospital Regional de Augustinópolis, que atende uma população de cidades circunvizinhas que encontram-se em uma distância considerável, e assim, tudo isso acaba gerando dificuldades a uma prestação de serviço de forma que seja adequada conforme o que dispõe a Política Nacional de Humanização.

Restando assim um problema de fortalecimento do setor de humanização a qual foi explorado nessa proposta.

A falta no acolhimento afeta não apenas os usuários da saúde, mas também a equipe hospitalar como um todo. A falta de inserção das práticas de humanização na saúde afeta a satisfação dos usuários com a maneira que o atendimento foi prestado, e sobrecarrega os profissionais e os desmotiva constantemente.

## Segundo passo: identificação dos “nós críticos”

Os “nós críticos” possuem ligação com os problemas selecionados e citados anteriormente, e são parte essencial para essa proposta de intervenção e elaboração do relato de experiência. O acolhimento entra como um fator prioritário, uma vez que sua falta acaba por afetar o atendimento no PS infantil. Os nós críticos analisados são: falta de fortalecimento da equipe; a inexistência de conhecimento sobre humanização, acolhimento e atendimento humanizado do por parte dos pacientes; bem como o desconhecimento e/ou a falta de implementação das diretrizes da Política de Humanização do SUS pelos profissionais de saúde e equipe multiprofissional.

## Terceiro passo: desenho de operações/ações a serem realizadas

Após a identificação e explicação dos problemas selecionados, e ainda da compreensão dos nós críticos foram descritas as ações a serem realizadas. O quadro a seguir exposto apresentará com detalhes as ações propostas para fortalecer a humanização no pronto socorro infantil.

**Quadro 1.** Desenho das operações, projetos, resultados, produtos e recursos necessários a realização dos projetos

NÓ CRÍTICO	AÇÃO	RESULTADO ESPERADO	PRODUTOS ESPERADOS	RECURSOS NECESSÁRIOS
<b>FALTA DE FORTALECIMENTO DA EQUIPE</b>	Coordenar e Organizar a equipe e seu processo de trabalho, principalmente a respeito do acolhimento	Promoção da aplicabilidade da PNH e do acolhimento organizado. E citar a equipe a importância do atendimento humanizado	Rotina contínua de acolhimento humanizado	Recurso Humano  Recurso técnico-científico
<b>A INEXISTÊNCIA DE CONHECIMENTO SOBRE HUMANIZAÇÃO POR PARTE DOS PACIENTES</b>	Criar ações que façam a população conhecer o setor de humanização da unidade	Promoção do conhecimento do setor de humanização	Conhecimento do acolhimento humanizado	Recurso Financeiro – Para ações  Recurso humano

Fonte: Dados do estudo, 2023.

O quadro 1, expôs o desenho das operações, projetos, resultados, produtos e recursos necessários a realização dos projetos, que são essenciais para essa proposta de intervenção, porém após conhecer quais são as ações, é interessante compreender como elas serão desenvolvidas.

No desenvolvimento das ações no pronto socorro aplicou-se ações de fortalecimento da equipe, com foco nos nós críticos, foi escolhido o fortalecimento uma vez que o projeto de humanização já está inserido na unidade de atendimento, sendo necessário apenas um fortalecimento. Ao qual foi realizado em um dia, onde apresentou-se os objetivos e a ação realizada.

Após a apresentação da ação, fora entregue uma folha com frases motivacionais e explanação verbal da importância do acolhimento humanizado, e de como o PNH é relevante para os profissionais e pacientes, pois fortalece vínculos, minimiza o estresse que existe nesse espaço, e cria uma melhor relação entre todos que estão nesse processo de cuidar e ser cuidado.

Vai ainda expor que participaram da ação os profissionais que estavam no plantão no horário de execução da ação de fortalecimento, sendo técnicas, assistentes sociais, psicólogas, auxiliares de enfermagem e enfermeiras, que expressaram suas opiniões do cotidiano e a prática humanizada, todas participaram de forma incrível, comentando, discutindo e abordando as dificuldades vivenciadas na assistência na prática do cuidado humanizado, e ainda evidenciaram a importância da ação e da humanização no acolhimento e cuidados da saúde como um todo, e principalmente no pronto socorro infantil.

**Figura 1.** Encontro da proposta de intervenção sobre humanização no acolhimento no setor do pronto socorro infantil do Hospital Regional de Augustinópolis, no município de Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil



Fonte: Acervo próprio, 2023.

Após a exposição da experiência e da proposta de intervenção colocada em ação, é interessante lembrar que apesar de ser um trabalho conjunto entre profissionais e usuários da saúde, quanto ao gerenciamento dessas ações, indicaria uma assistente social a acompanhar o desenvolvimento e organização das ações, pois os conceitos bases da PNH vão de encontro com a defesa de direitos sociais.

Alem disso, torna-se crucial que a assistente social direcione o paciente e o cuidador para o setor de humanização do hospital, pois neste ambiente oferecem um acolhimento e tratamento mais humano, ouvindo os problemas dos pacientes, além de oferecimento de acomodações satisfatórias, com um ambiente sempre limpo e organizado. Vale lembrar ainda que o setor de humanização também contribui para o fortalecimento de vínculo entre os profissionais de saúde durante o seu exercício laboral no ambiente de pronto socorro infantil.

Contudo, pode-se perceber que a humanização é essencial para um atendimento de qualidade no pronto socorro infantil de Augustinópolis, bem como de suas famílias, onde não se atende apenas suas dificuldades fisiopatológicas, mas também biopsicossociais.

## Considerações Finais

O serviço social e a humanização surgiram juntos, nesse sentido entende-se que saúde pode ser compreendida como um estado completo, que engloba bem-estar físico, mental e social. A assistência social e a humanização desenvolveram-se juntas e por isso hoje existe a PNH, e outras diretrizes que englobam ambas na saúde, e o que nos leva mais próximo de atendimentos de qualidade.

A assistência social é essencial para a garantia da humanização na saúde, e que as vezes os centros de humanização e suas diretrizes são desconhecidos por usuários da saúde e outros profissionais da saúde, sendo assim, profissionais da área precisam ser mais ativos e discutir junto a gestão de unidades hospitalares suas ideias pautadas no que dispõe as diretrizes do SUS e da PNH.

Portanto, conclui-se o quanto tornam-se promordial as ações de educação de educação em saúde voltadas a humanização nos serviços de saúde em benefício de uma assistência de qualidade eferida pelos profissionais de saúde aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Nesse processo a figura do

assistente social torna-se fundamental para contribuir com as ações de educação em saúde, fortalecimento de vínculo profissional de saúde e paciente e família e implementação e execução do acolhimento humanizado conforme as diretrizes da PNH regidas pelo Ministério da Saúde.

## Referências

Brasil. Ministério da Saúde. **Secretaria de Assistência à Saúde Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar** / Ministério da Saúde, Secretaria de Assistência à Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde. Disponível em: < <https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf> > . Acesso em: 30 mai. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Sistema Único de Saúde**. Brasília: CONASS, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

CALAGARI, Rita de Cássia; Massarollo, Maria Cristina Komatso Braga; Santos, Marcelo José dos. **Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital privado**. Scielo, 2015. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/sF5cHHTJ6xsksvkb7hRjmxQ/> > . Acesso em: 30 mai. 2023.

Recebido em 24 de julho de 2023

Aceito em 09 de agosto de 2023