

---

## **A Relevância de um Acolhimento Pautado na Centralidade do Usuário, no Sentido de Humanização, Cidadania e Resolutividade<sup>1</sup>**

Charlene OLIVEIRA<sup>2</sup>  
Bruna ALMEIDA<sup>3</sup>  
Faculdade Laboro, DF

### **RESUMO**

O presente trabalho visa apresentar a relevância da humanização no acolhimento, momento importante do atendimento, seja ele na chegada do usuário no serviço, ou no decorrer do tratamento, onde o paciente/cliente pode procurar a unidade de saúde com novas demandas, necessitando de resolutividade e/ou apoio.

**PALAVRAS-CHAVE:** Humanização; Saúde; Acolhimento.

### **HUMANIZAÇÃO NO ACOLHIMENTO**

O termo acolhimento e humanização, explorado pelos profissionais de saúde, bem como por outros atores agentes em várias Políticas Públicas, Intersetoriais e multidisciplinares.

Acolhimento significa maneira de receber, ou de ser recebido. (Teixeira, Ricardo; 2003) vem falar sobre a temática do acolhimento nos serviços de saúde. O assunto vem ganhando espaço, considerando as discussões a respeito da recepção dos usuários nos serviços de saúde. Situação extremamente relevante, uma vez que acontece ganhos para o usuário e aos serviços, diante do acolhimento com resolutividade da demanda, esse usuário tendo suas questões atendidas, se tornará mais confiante com a equipe, permanecendo no atendimento ambulatorial e necessitando cada vez menos de emergência e internações, vez que esse acolhimento humanizado proporciona cidadania e resolutividade das demandas. Vale circunscrever que o usuário que tem seu acolhimento pautado no próprio protagonismo, com vistas a estabelecer valores de cidadania e direitos,

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 20 de julho de 2020

<sup>2</sup> Charlene Batista Oliveira Aluna do curso Saúde Mental e atenção psicossocial/, e-mail: chayassistentesocial@gmail.com

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

---

a proposta é que o usuário obtenha maior êxito no seu processo de cura e recuperação. Se faz relevante que aconteça uma escuta qualificada, pautada na individualidade de cada pessoa com vistas a promoção de práticas de cidadania. Como por exemplo nesse caso hipotético; em que o paciente chega à Unidade Básica de Saúde, diariamente alcoolizado, talvez com fome, casos recorrentes de processos infecciosos, dentre outras situações que podem causar doenças. Seja pela falta de saneamento básico, situações de negligência ou violência, dentre outras inúmeras consequências e questões sociais que vulnerabilizam um indivíduo, família ou comunidade. O acolhimento humanizado na perspectiva de gerar confiança e compromisso com os usuários poderá resultar em encaminhamentos para outros serviços que porventura se fizerem necessários, como por exemplo, rede de atenção psicossocial, assistência social, defesa de direitos, concretizando assim, em atenção e resolutividade da situação vivenciada pelo usuário.

“A escuta que acolhe, ou o uso de uma linguagem que produza afetação no usuário do serviço de saúde, é o que resulta numa prática que envolve e tece relações diretamente com os usuários.” (Sodre; Francis, 2014). Ocorre que a maioria dos profissionais não conseguem enxergar essa necessidade nos usuários, ocasionando em um acolhimento centrado na doença, onde o ideal seria um acolhimento multidisciplinar centralizado no usuário de forma integral, onde pudesse ser atendido de forma biopsicossocial.

A Política Nacional de Humanização (PNH) tem se consolidado como uma política transversal no Sistema Único de Saúde (SUS). (Brasil, 2010). Uma política que propõe a integralidade das ações de cada ator, tais como: gestores, trabalhadores e usuários, visando fortalecer humanizações pré-estabelecidas.

Essa política se pauta em três princípios; inseparabilidade entre a atenção e a gestão dos processos de produção de saúde, transversalidade, autonomia e protagonismo dos sujeitos. (Brasil, 2010)

Uma política existente desde 2003, para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários (Brasil, 2010)

A Política Nacional de Humanização concebe o acolhimento como:

Um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar

---

e pactuar respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos. (BRASIL, 2004, p. 5).

Podemos elencar alguns exemplos de atitudes que somam ao conceito de acolhimento humanizado, dentre eles; atenção, empatia, cumprimentar, transmitir confiança, respeito a opinião e crenças, informação sobre o tratamento, comportamento ético. O que não é um acolhimento humanizado: Tratamento centrado apenas na doença, onde o usuário não tem voz ativa para participar das decisões referentes ao seu tratamento, orientações baseadas em senso comum, conhecimento popular, movimentado por repetição cultural.

## **REFERÊNCIAS**

TEIXEIRA, Ricardo Rodrigues. O acolhimento num serviço de saúde entendido como uma rede de conversações. **Construção da integralidade: cotidiano, saberes e práticas em saúde**, v. 3, p. 89-111, 2003.

SODRÉ, Francis. O Serviço Social entre a prevenção e a promoção da saúde: tradução, vínculo e acolhimento. **Serviço Social & Sociedade**, n. 117, p. 69-83, 2014.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Cadernos Humaniza SUS. 2010