

## HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

Lidia Maisa da Silva<sup>1</sup>, Lucas Augusto de Oliveira Caçalho<sup>2</sup>, Matheus Henrique do Nascimento de Menezes<sup>3</sup>, Thais Aparecida Carreira<sup>4</sup>, Vitória Fernandes Chacur Balasso<sup>5</sup>, Aimar Aparecida Lopes<sup>6</sup>, Paula Zanellatto Neves<sup>7</sup>

<sup>1</sup>Discente de Radiologia. E-mail: lidiam@haoc.com.br; <sup>2</sup>Discente de Radiologia. E-mail: lucasoliveiracacalho@gmail.com; <sup>3</sup>Discente de Radiologia. E-mail: matheushenrique.n@hotmail.com; <sup>4</sup>Discente de Radiologia. E-mail: tata\_carreira@hotmail.com; <sup>5</sup>Discente de Radiologia. E-mail: vitoria.chacurb@gmail.com; <sup>6</sup>Docente Co-Orientadora. E-mail: aimarlopes@gmail.com; <sup>7</sup>Docente Orientadora. E-mail: pzneves@haoc.com.br

Introdução: A unidade de saúde, enquanto instituição prestadora de serviços à comunidade, tem como missão oferecer um atendimento de qualidade. Para que isso aconteça é necessário pensar em um conjunto de ações pautadas nas três dimensões recomendadas pelo Ministério da Saúde: 1) a humanização do atendimento ao usuário; 2) a humanização das condições de trabalho do profissional de saúde e; 3) o atendimento da instituição hospitalar em suas necessidades básicas administrativas, físicas e humanas. Objetivo: elaborar formas criativas e educativas através de ferramentas tecnológicas para aprimorar e sensibilizar as relações interpessoais e aumentar a aderência das práticas de humanização. Material e Método: Trata-se de um relato de experiência sobre a elaboração de um projeto elaborado e apresentado durante a formação do Tecnólogo em Radiologia com aplicação da metodologia PBL (Problem Based Learn). Resultados e Discussão: O projeto tem a proposição de ações exequíveis e inovadoras e duas sugestões estão sendo expostas: 1) A criação de um Avatar interativo; 2) A confecção de materiais educativos. O Avatar terá um codinome e será disponibilizado nos meios de comunicação digital institucionais; o Avatar será portador de mensagens curtas de situações cotidianas, fortalecendo a prática adequada da assistência humanizada por todos os profissionais. Já os materiais educativos poderão ser disponibilizados por meios digitais ou físicos e terão um conteúdo mais robusto afim de imbuir a cultura de qualidade, segurança e humanização entre os profissionais, pacientes e familiares. O projeto aborda uma reflexão sobre as principais tendências da humanidade no mundo globalizado. As soluções são digitais e serão disponibilizadas pelos autores do projeto com a tutoria de um profissional especializado em humanização, não havendo custo para a sua implantação nas instituições. Considerações Finais: Espera-se com a implementação destas ações, digitais e contemporâneas, ter uma maior aderência da humanização no meio da saúde, tendo como primeiro ponto a sensibilização do profissional bem como do paciente em seus atendimentos. Certamente, é preciso atribuir uma ressignificação ao vocábulo humanização, para melhor compreensão dessa proposta e de sua contextualização no cenário da atenção à saúde no Brasil. Implicações para a Enfermagem: A humanização na saúde é um conceito construído por relacionamentos interpessoais de qualidade, questões estruturais e éticas. Ela parte de um olhar diferenciado em direção ao paciente, enxergando-o como um ser humano completo e que necessita de acolhimento para alcançar uma recuperação satisfatória. Ao se sentir respeitado e compreendido, o paciente tende, ainda, a retornar à unidade de saúde e até indicá-la para seus conhecidos. Dessa forma, o estabelecimento, gestores, funcionários e parceiros também ganham reconhecimento, melhora no clima organizacional e a oportunidade de aumentar as receitas. Dando maior importância e visibilidade ao assunto “Humanização”, há uma maior adequação as boas maneiras que ela sugere, tanto por meio do paciente como pelo profissional. Pois todos somos seres humanos e necessitamos de afeto e compreensão e quando falamos de saúde, estamos tratando do momento mais frágil daquele ser, se ambas as pontas tiverem consciência disto, o caminho percorrido será muito mais satisfatório.

Descritores: Assistência à Saúde, Educação em Saúde, Humanização.