



## A HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE NA ATENÇÃO BÁSICA: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA REALIDADE DE UMA UBS

Caroline da Silva Fantini, Jéssica Guirardelli

[carolsfantini@gmail.com](mailto:carolsfantini@gmail.com)

### EIXO 3: Marcas de (re) construção dos corpos no caminho da saúde

A Humanização em Saúde é estruturada a partir da Política Nacional de Humanização em Saúde do SUS (PNH), lançada em 2003 com o intuito de produzir mudanças no modo de gerir e cuidar, através de trocas solidárias, contribuindo com atitudes e ações humanizadas na rede do SUS. Para isso, requer estratégias construídas entre os trabalhadores, usuários e gestores do serviço em saúde, estrutura por meio da RAPS (Rede de Atenção à Saúde), com equipes multiprofissionais que se dá em torno da Atenção Primária, que é a porta de entrada dos usuários, família e comunidade, pois está inserida próximo onde as pessoas vivem e trabalham. A Portaria N° 2.488, da Atenção Primária orienta-se pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social. O trabalho em questão propõe analisar a realidade de uma UBS da cidade de Cambé-PR em se tratando de Humanização em Saúde na Atenção Primária, suas implicações e desdobramentos no ambiente de trabalho, no trabalhador, e no usuário do serviço. Por meio do estágio curricular em Psicologia do Trabalho, pela Universidade Estadual de Londrina, realizado em uma UBS, será exposto um relato de experiência do referido estágio. Através de observações no ambiente de trabalho da UBS, e entrevistas com alguns trabalhadores, verificou-se alto índice de questionamentos relativos à falta do olhar do outro sob a dificuldade e sobrecarga do companheiro de trabalho. Outro quesito foi à distribuição de reuniões da equipe de forma fragmentada, o que impede a comunicação com o restante das equipes de trabalho, tornando distante a aproximação com o outro. Constatou-se que há naturalização do usuário “reclamão” que precisa do atendimento, pois, alguns profissionais acabam generalizando o porquê da busca desse usuário ao sistema de saúde, e passam a não atendê-los em sua integralidade, rotulando-os como aquele que não tem mais jeito. Desse modo, é importante acolher os usuários através da escuta qualificada de necessidades, identificando possíveis intervenções em cuidado, proporcionando atendimento humanizado e o estabelecimento de vínculo entre o usuário e o trabalhador.

**Palavras-chaves:** Arte; Psicoterapia-familiar; Saúde.