

HUMANIZAÇÃO ATRAVÉS DA SALA DE ESPERA

CRISTINA DOBRACHINSKI BARBOSA; Luciane Araújo Mattana; Ana Clara Wendhausen. Secretaria Municipal de Saúde de Rio do Sul/SC – SMS Rio do Sul/SC (Atenção Básica)

cristinadobrachinski@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

Consideramos que humanizar significa agregar valores éticos, respeito e solidariedade ao ser humano, considerando, assim, as circunstâncias sociais, étnicas, educacionais e psíquicas que envolvem o indivíduo. Deve ser pautada no contato humano, de forma acolhedora e sem juízo de valores, contemplando a integralidade do ser humano. Acolhendo o usuário desde sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias, e ao mesmo tempo, colocando os limites necessários, garantindo atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência quando necessário. Sendo assim, buscamos na sala de espera uma estratégia fundamental para a promoção da saúde visando atuar sobre o conhecimento das pessoas para que elas desenvolvam a capacidade de intervenção sobre as suas próprias vidas.

OBJETIVO

Esclarecer ao usuário do Sistema Único de Saúde informações sobre o funcionamento dos serviços oferecidos através de educação em saúde.

METODOLOGIA

Funcionários de diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde realizam momentos educativos com duração de quinze minutos aproximadamente, diariamente nas várias salas de espera do Centro de Referência de Saúde da instituição. Estas ações são desenvolvidas com o intuito de fornecer informações ao usuário deste sistema, afim de esclarecer suas dúvidas de forma humanizada.

RESULTADO ESPERADO

Esperamos com estas ações acolher o usuário do Sistema Único de Saúde, fornecendo a eles uma diferenciada forma de acesso ao Sistema através de informação de qualidade,

tentando assim humanizar o atendimento, sempre visando à satisfação do usuário. O desafio está em sempre buscar o momento e um espaço para educar. Neste contexto a sala de espera se mostra um local propício do início do processo de educação que começa antes da consulta médica, constituindo um espaço para passar informações relevantes ao paciente e para compartilhamento de informações com pessoas que possuam uma necessidade de saúde em comum.