

**ACOLHIMENTO, COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E O CUIDADO INTEGRAL ENTRE EQUIPE MULTIPROFISSIONAL E MÉDICA. RELATO DE EXPERIÊNCIA EXITOSA.**

**Tipo de Trabalho:** Relato de experiência exitosa.

**Eixo Temático:** Excelência e inovações no cuidado humanizado.

**Autores:** Ingrid Nathalie de Almeida Meira.

**Afiliação:** Equipe Multiprofissional, Ambulatório Médico de Especialidades Doutor Olavo Silva Souza, Itú, SP, Brasil.

**Descritores:** Humanização, cuidado, acolhimento, equipe multiprofissional.

**Introdução:** Os atendimentos realizados pela equipe multiprofissional no Ambulatório Médico de Especialidades em Itú são de pacientes encaminhados pela equipe médica da unidade. Todos são avaliados de forma individual, humanizada e acolhedora, na tentativa de diminuir o tempo de espera para diagnóstico e possível tratamento.

**Objetivo:** Relatar experiência exitosa no atendimento humanizado e acolhedor da equipe Multiprofissional da unidade Ambulatório Médico de Especialidades.

**Método:** Utilizou-se nesse trabalho a transcrição de experiência exitosa ocorrida na unidade no atendimento ao paciente no período de fevereiro de 2021 a março 2023.

**Resultados:** Paciente J.V.S.S. 14 anos, acompanhado por sua genitora e encaminhado à fisioterapia pelo ortopedista da unidade. Fazendo uso de cadeiras de rodas, não deambula e em casa tem preferência em ficar deitado, pouco contactante, mãe relata de forma confusa, sendo a dor em joelhos há 1 ano a queixa principal de seu filho e o fato deste não deambular. Fisioterapeuta decidiu por liberar para retornar ao especialista visto que exames haviam sido realizados e sugeriu possível avaliação de um neurologista e que o mesmo fosse reencaminhado para acompanhamento fisioterapêutico. Fisioterapeuta observou que especialista estava na unidade, com suporte da recepcionista administrativa da equipe, dirigiu-se até a do ortopedista e explicou a situação e este, prontamente o médico o atendeu, visto que paciente se deslocou grande distância para tal atendimento e fisioterapeuta preferiu por otimizar sua ida a unidade e assim agilizar atendimento. Retornou a fisioterapia no mês seguinte e a profissional, no mesmo dia também o

encaminhou para psicologia e observou que paciente também seria atendido pela neuropediatra. Foram mantidos atendimentos com a fisioterapia e psicologia a cada 15 dias. Após 1 ano deste acompanhamento, paciente iniciou marcha, orientado a manter uso de dispositivo auxiliares de marcha e apresenta melhora no estado de humor refletindo na sua comunicação com os profissionais e em seu ambiente familiar.

**Discussão:** Visto que, a unidade especializada tem por objetivo facilitar o acesso da população aos cuidados e procedimentos especializados, este paciente segue em acompanhamento. O acolhimento é a relação de confiança, compromisso e vínculo entre gestão, trabalhadores/equipe e paciente e que se houver uma escuta qualificada, este paciente receberá o atendimento adequado às suas necessidades.

**Conclusão:** Nesta experiência exitosa é possível destacar a importância da comunicação assertiva entre os profissionais (equipe médica, multiprofissional e administrativa). Toda equipe está coesa, alinhada e disposta a considerar o que cada profissional trouxe como necessidade deste paciente. Importante ressaltar que todos os atendimentos realizados precisam ter o olhar acolhedor pelos profissionais.

**Referências:** BRASIL. Governo Estado de São Paulo. Decreto nº 63.519, de 20 de junho de 2018. Institui, integrando o Sistema Único de Saúde - SUS/SP, a Rede Estadual de Ambulatórios Médicos de Especialidades - REAME e dá providências correlatas. Disponível em <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2018/decreto-63519-20.06.2018.html>

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização.– 4. ed. 4. reimp. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2010.

Carvalho TM. Brasil, aqui tem SUS: uma narrativa humanizada. TEMPUS [Internet]. 7º de abril de 2021 [citado 20º de abril de 2023];14(2). Disponível em: <https://www.tempus.unb.br/index.php/tempus/article/view/2544>

Ribeiro IB, Freitas MYG da S, Sena JC da S, Oliveira BLM de, Mendes NC, Almeida VRS de, Nascimento DC do, Moura JCV, Silva JM dos S, Jesus IP de. Uso da educação em saúde



para sensibilização da assistência humanizada: um relato de experiência. REAS [Internet]. 27ago.2022 [citado 19abr.2023];15(8):e10886. Available from: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/10886>

AMORE FILHO ED, et al. Ações para a Retomada do Ensino da Humanização nas Escolas de Medicina. Rev. bras. educ. med., 2018; 42(4): 14-28.