

**AÇÃO DE HUMANIZAÇÃO PARA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: DESJEJUM PÓS-COLETA LABORATORIAL**

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

**Eixo Temático:** Ações de Humanização voltada ao paciente e ao colaborador

**Autores:** Luana Mariano Silva Vitor; Iza Sherolize Amaral Silva

**Afiliação:** UBS Santa Lucia; São Paulo; Centro de Estudos e Pesquisas Dr<sup>o</sup> João Amorim-CEJAM; SP; Brasil.

**Descritores:** Satisfação do usuário; Humanização; Atenção Primária à Saúde; Desjejum.

**Introdução:** A UBS Santa Lucia está localizada na zona Sul da cidade de São Paulo em área de fácil acesso para usuários, inclusive, de outras UBS's da região. Dessa forma, na abertura da unidade, inicia-se a coleta de exames laboratoriais sempre com grande número de usuários, onde se realiza uma média de 60 coletas de exames por dia, que requer empenho de colaboradores na orientação, organização e direcionamento de fila, atendimento de prioritários e quase a totalidade dos colaboradores de enfermagem voltados para esse procedimento, a fim de dirimir o tempo de espera e prestar um atendimento de qualidade. No entanto, além dessas ações habituais, o time de líderes de humanização da unidade, que tem o olhar voltado para ações humanizadas, implantou o desjejum pós-coleta laboratorial para melhorar a satisfação do usuário após o período de espera em jejum para realizar seus exames.

**Objetivo:** Descrever a ação do time de humanização, a fim de contribuir para satisfação do usuário e favorecer o atendimento humanizado.

**Método:** Realizou-se revisão da Literatura, a partir de 24 artigos científicos publicados entre 2018 e 2023 nas bases de dados da Bireme com os descritores Satisfação do usuário, Humanização e atenção primária à saúde e desjejum. Trata-se de um relato de experiência sobre a implantação de ação de humanização na UBS Santa Lucia destinada a população adstrita desde setembro de 2022.

**Resultados:** Realizado plano de ação na reunião de humanização com levantamento do problema, sendo: desconforto do usuário por tempo de espera em jejum para coleta

laboratorial e implementado a ação através de dois colaboradores na entrada da unidade para oferecer desjejum de bolachas em pacotes individuais e chá para os pacientes após coleta. Desde a implantação dessa ação em 19/12/2022, tivemos duas manifestações de usuário elogiando ação da unidade no canal de ouvidorias, além dos elogios diários que os colaboradores envolvidos referem dos usuários.

**Discussão:** A humanização implica no acolhimento, empatia, presença e diálogo, de modo a viabilizar uma rede, que possa recriar e promover ações de saúde fundadas na dignidade ética da palavra, do respeito, do reconhecimento mútuo e da solidariedade. Dessa forma, o lanche ofertado propicia não só o conforto do desjejum, mais ainda um momento de diálogo e acolhimento entre usuário e equipe de saúde que contribui para o vínculo e humanização do atendimento que todos devem vivenciar.

**Conclusão:** Ao buscar estratégias de humanização para qualidade da assistência nos serviços de saúde do SUS, não devemos limitar-nos às possibilidades com maior aporte de recursos financeiros, pois com recursos escassos e pequenas ações, podemos agregar valor ao cuidado que leva a melhora da satisfação do usuário.

**Referências:** Scorsolini-Comin Fabio. A RE-HUMANIZAÇÃO. Rev. SPAGESP [Internet]. 2022. Jun [citado 2023 Abr 21]; 23(1):1-4. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-29702022000100001&lng=pt.](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702022000100001&lng=pt.) [http://dx.doi.org/https://doi.org/10.32467/issn.2175-3628v23n1a1.](http://dx.doi.org/https://doi.org/10.32467/issn.2175-3628v23n1a1)

Vieira LB, Nora CR, Toso BRGO, Geremia DS, Mendonça AVM, Souza MF. O vínculo na Atenção Primária à Saúde: práticas dos enfermeiros da região Sul do Brasil. Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.18569/tempus.v16i4.3042>.

NATAL, H. F. M. G.; REIS, G. A. X. dos.; FESTA, C. A.; BARTMANOVIC, M. H. V. Humanização nos serviços de saúde: perspectivas de profissionais atuantes na atenção primária à saúde. Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR. Umuarama. v. 26, n. 3, p. 1033-1043, set./dez. 2022. Disponível em: <https://ojs.revistasunipar.com.br/index.php/saude/article/view/9016/4406>.



Silva CL, Guimarães JR, Araújo AHIM. Ética, acolhimento e tratamento humanizado aos pacientes oncológicos. 2023; 12(1): 13-24. Doi: <https://doi.org/10.36239/revisa.v12.n1.p13a24>.

Ignacio da Silva, A.G.; Alfaia, E.C.; Ramalho, A.S.R.; Dias, G.D.; Sardinha, D.M.; Garcez, J.C.D.; Satisfação do usuário como indicador de qualidade em uma estratégia saúde da família. revista Nursing, 2020; 23 (268): 4546-455. Disponível em: <https://doi.org/10.36489/nursing.2020v23i268p4546-4561>.