

# ACESSO AVANÇADO E A HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO IDOSO

## AUTORES:

IVAN CARDOSO OLIVEIRA SANTOS

## UNIDADE DE SAÚDE:

UBS JARDIM GUARUJÁ

## INTRODUÇÃO

A procura por atendimento médico sempre foi um processo que exige um esforço avivado para os usuários, essencialmente aos idosos.

As novas facilidades tecnológicas nem sempre são de fácil assimilação a esse público.

Os usuários procuram a UBS antes da abertura da unidade e, conseqüentemente, há uma exposição a riscos externos (climáticos e de segurança), principalmente para os idosos. No Brasil, a Lei nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003, diz em seu artigo 1º É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa que é destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Em seu artigo Art. 2º A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

## METODOLOGIA

Desde março de 2023, antes da abertura da unidade, o encarregado administrativo ou o assistente administrativo comunica aos usuários que estão aguardando na fila as informações inerentes a Lei nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003 referente aos direitos assegurados da pessoa idosa. Na sequência, entrega senhas de prioridade, e os encaminha para sala de espera destinada aos idosos. Durante o processo de atendimento na recepção, ressaltam ao idoso que o acesso ao serviço é prioritário, e que não é necessário comparecer antes da abertura da unidade

## OBJETIVO

Facilitar e otimizar o atendimento aos idosos no serviço de saúde.

## REFERÊNCIAS

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm)

## RESULTADO

Apesar do curto período dessa nova abordagem no atendimento aos idosos já foi possível identificar uma redução na procura desse público antes da abertura da unidade, além de uma compreensão e otimização dos atendimentos à pessoa idosa por parte dos colaboradores

## CONCLUSÃO

O método tem o benefício de proporcionar ao idoso uma experiência de segurança e confiança na UBS. Saber que a sua prioridade o faz ter preferência, ter mais opções de liberdade para agendamento, ter um espaço destinado ao seu atendimento, um profissional exclusivo para recepcionar e o atender, demonstra que a UBS é um local humanizado, acolhedor e dinâmico.