

## ATENDIMENTO HUMANIZADO DAS GESTANTES DA UBS JARDIM ARACATI

**Tipo de Trabalho:** Relato de Experiência Exitosa

**Eixo Temático:** Acesso ao Cuidado

**Autores:** Viviane Pressi Moreira\*, Annie Thayna Avelino Cerqueira\*\*, Juliane Ferreira da Conceição\*\*\*, Joyce Karen Santos Silva\*\*\*, Keila Dieb dos Anjos Barbosa\*\*\*, Luciana Hilda da Silva\*\*, Ana Maria Silva Costa\*\*, Fernanda Monteiro Batista Simões\*\*

**Afiliação:** \*Gerência, UBS Jardim Aracati, São Paulo, CEJAM, SP, Brasil. \*\*Assistência, UBS Jardim Aracati, São Paulo, CEJAM, SP, Brasil. \*\*\*Administração, UBS Jardim Aracati, São Paulo, CEJAM, SP, Brasil.

**Descritores:** Atenção Primária em Saúde, Gestantes, Acolhimento, Equidade, Humanização da Assistência

**Introdução:** O cuidado às gestantes na Atenção Primária à Saúde é essencial e desafiador, principalmente em territórios de grande vulnerabilidade que vão além do cumprimento do protocolo de Pré-Natal, pois perpassam situações de risco social, violência e drogadição. Conhecer o contexto de vida destas gestantes e sua história se faz absolutamente necessário para oferecer um cuidado integral, acolhedor e humanizado visando atender efetivamente a equidade.

**Objetivo:** Oferecer apoio e atender às gestantes em sua integralidade, levando-se em conta sua história de vida e contexto atual para garantir um pré-natal seguro.

**Método:** Redefinição dos processos internos e fluxos de atendimentos às gestantes, envolvendo todos os profissionais da UBS para garantir apoio e atendimento integral e personalizado às gestantes, levando-se em conta as necessidades de cada uma. Duas profissionais do administrativo entram em contato frequente com as gestantes via WhatsApp. Implantação de reuniões envolvendo profissionais de todas as categorias e setores da UBS para discussão de cada gestante que apresente faltas em consultas e exames ou mesmo que em visitas domiciliares ou consultas manifestem alguma dificuldade psicossocial. A marcação de consultas é monitorada e quando há faltas, as gestantes são imediatamente contactadas para compreender motivos e realizar o reagendamento. Na

abertura de ficha para a coleta de exames, a recepcionista do guichê é uma das duas administrativas que tem contato constante pelo whatsapp para tornar o atendimento personalizado e as guias de exames são checadas duas vezes (recepção e auxiliares de enfermagem da coleta laboratorial) para certificação de que não houve falhas nos pedidos.

**Resultados:** A mudança da estratégia utilizada tendo o envolvimento dos profissionais da Unidade e redefinição de fluxos internos, possibilitou mitigar a complexidade da adesão ao pré-natal nos contextos de maiores riscos sociais das gestantes atendidas, tendo como principais ponto: aumento da adesão das gestantes ao pré-natal, atendimento mais humanizado para às gestantes, melhor acesso à saúde, maior envolvimento e integração entre os profissionais, aumento à adesão aos grupos de gestantes, cumprimento dos protocolos de gestante maior que 90% das gestantes atendidas na UBS.

**Discussão:** De acordo com estudos atuais, a experiência do paciente nos serviços de saúde e a humanização do atendimento tendem a aproximar profissionais e pacientes, como a população em questão das gestantes, fortalecendo o cuidado integral e colaborando para uma melhor ambiência tanto para pacientes quanto para profissionais.

**Conclusão:** Manter os profissionais engajados e cientes de seu propósito na atuação na saúde, faz com que criem novas estratégias para um atendimento mais humanizado e acolhedor, tornando-se mais eficientes e próximos aos usuários atendidos.

#### Referências:

1. Programa de Humanização no Pré-natal e Nascimento. Rev Bras Saude Mater Infant [Internet]. 2002Jan;2(1):69–71. Available from: <https://doi.org/10.1590/S1519-38292002000100011>.
2. FERREIRA LACHTIM SA. Vínculo e acolhimento na Atenção Primária à Saúde: potencialidades e desafios para o cuidado. TEMPUS [Internet]. 2º de abril de 2023 [citado 16º de abril de 2023];16(4). Disponível em: <https://www.tempus.unb.br/index.php/tempus/article/view/3060>.
3. Marangoni SR, Gavioli A, Dias LE, Haddad M do CFL, Assis FB, Oliveira MLF de. VULNERABILITY OF PREGNANT WOMEN USING ALCOHOL AND OTHER DRUGS IN LOW-RISK PRENATAL CARE. Texto contexto - enferm [Internet]. 2022;31:e20210266. Available from: <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2021-0266en>.

4. Marques BL, Tomasi YT, Saraiva S dos S, Boing AF, Geremia DS. Orientações às gestantes no pré-natal: a importância do cuidado compartilhado na atenção primária em saúde . Esc Anna Nery [Internet]. 2021;25(1):e20200098. Available from: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2020-0098>.
5. Sanine PR, Venancio SI, Silva FLG da, Tanaka OY. Desvelando o cuidado às gestantes de alto risco em serviços de atenção primária do Município de São Paulo, Brasil: a ótica dos profissionais. Cad Saúde Pública [Internet]. 2021;37(11):e00286120. Available from: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00286120>.