

# ESCUA QUALIFICADA COMO FERRAMENTA PARA CRIAÇÃO DE PROTAGONISMO DO PACIENTE

**EIXO TEMÁTICO: Meta 2** – Comunicação Efetiva - Amplifique a voz do Paciente

**AUTORES:**

Caio Vinícius Souza Costa ; Rebeca Farias de Oliveira; Rosana Santos Marqueti.

**UNIDADE DE SAÚDE:**

AMA Especialidades Capão Redondo, São Paulo-SP.

## INTRODUÇÃO:

A Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde apresenta fundamentos básicos que norteiam as práticas de cuidado, apresenta a escuta qualificada como pilar no reconhecimento do usuário como sujeito ativo e protagonista das ações em saúde. Os atendimentos realizados no AMA Especialidades Capão Redondo são norteados com este conceito para maior efetivação e eficiência no acesso ao cuidado do paciente. Tendo como pressuposto, que a escuta e diálogo são inerentes aos seres humanos, entendemos que a escuta se difere de ouvir, pois, quando se há escuta, é permitido ao sujeito se atribuir de qualidades, afetos e sentidos, promovendo a construção de vinculação e confiança, permitindo ao sujeito a produção de sua diversidade.

## OBJETIVO:

Apresentar a efetividade no atendimento ao paciente prezando a escuta qualificada como estratégia de vinculação paciente e serviço. Buscando apresentar como conceito básico da Política de Humanização o reconhecimento do outro e sua importância na efetivação de seus direitos básicos fundamentados na Constituição de 1988.

## METODOLOGIA:

Com apreciação da Política de Humanização do SUS, buscamos entender o resultado das pesquisas de satisfações recebidas ao longo do ano de 2023.

## RESULTADOS:

A escuta qualificada é um dos conceitos básicos da Política Nacional de Humanização, sendo ela inerente ao processo de acolhimento e na organização do serviço, trilhando o percurso junto ao paciente em seu processo de promoção em saúde. Ao longo de 2023 foi percebido que o percentual de avaliação entre bom/ótimo foi de 98%, mantendo o mesmo para os paciente que recomendariam a unidade.