

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO EFICIENTES COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

AUTORES

Alan José de Santana
Débora Paula de Oliveira Torres
Geanne Martim da Silva Sobreira
Leandro Henrique Maciel
Rebecca Berniz Mauricio

EIXO TEMÁTICO

Comunicação e Marketing em Saúde

INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM),
UBS Jardim Lídia (Consultório na Rua), São Paulo, Brasil

INTRODUÇÃO

A comunicação é um elemento essencial para o sucesso das equipes de saúde que atuam diretamente com populações vulneráveis, como a população em situação de rua. Este estudo visa investigar as estratégias de comunicação utilizadas pela equipe do Consultório na Rua, identificando os desafios enfrentados e as soluções encontradas para garantir um atendimento eficaz e humanizado. A importância do estudo reside na necessidade de compreender e aprimorar os métodos de comunicação, que são fundamentais para o fortalecimento do vínculo entre profissionais de saúde e usuários.

OBJETIVO

Analisar as estratégias de comunicação empregadas pela equipe do Consultório na Rua para melhorar o atendimento à população em situação de rua.

MÉTODO

O método utilizado foi a observação direta das interações entre a equipe e os usuários. A equipe adotou várias estratégias criativas de comunicação para facilitar a adesão ao tratamento e fortalecer o vínculo com os usuários. A seguir, apresentamos as principais estratégias implementadas e os resultados alcançados.

RESULTADOS

Os resultados indicam que a comunicação eficiente é facilitada pelo uso de linguagem clara e acessível, pela empatia e pelo respeito às individualidades dos usuários. Foram identificados desafios como a desconfiança inicial dos usuários e a necessidade de adaptação constante às condições de rua. A seguir, apresentamos as principais estratégias de comunicação identificadas e os resultados alcançados.

Estratégia de Comunicação e Resultado Alcançado:

Linguagem Simplificada: Maior compreensão e adesão ao tratamento se adaptando a realidade das pessoas em situação de rua.

Empatia e Respeito: Fortalecimento do vínculo com os usuários

Adaptação às Condições: Melhoria no atendimento e na continuidade do cuidado.

Escuta ativa: Fortalece o vínculo e confiança

Presença constante: Atendimento regular e in loco, melhora a continuidade do cuidado.

CONCLUSÃO

As estratégias de comunicação adotadas pela equipe Consultório na Rua são fundamentais para o sucesso do atendimento prestado à população em situação de rua. A personalização da comunicação, aliada à presença constante e à escuta ativa, permite a criação de vínculos de confiança que são essenciais para a adesão ao tratamento e a melhoria da saúde desses indivíduos. Este estudo destaca a importância de adaptar as estratégias de comunicação às necessidades específicas da população atendida para alcançar melhores resultados em saúde.