**HUMANIZAÇÃO DAS PRÁTICAS DE SAÚDE EM UMA UNIDADE AMBULATORIAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO SUS: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**Ana Maria de Lima Santos[[1]](#footnote-1)**; Amanda Araújo dos Santos[[2]](#footnote-2); Emylaine Thereza de Assis Bernardo Nascimento[[3]](#footnote-3); Josiele Bezerra da Silva[[4]](#footnote-4), Raissa Fernanda Evangelista Pires dos Santos[[5]](#footnote-5)

**Introdução:** Humanizar significa incluir as diferenças nos processos de gestão e de cuidado, não por uma pessoa ou grupo isolado, mas de forma coletiva e compartilhada, para estimular a produção de modos de cuidar e novas formas de organizar o trabalho. A Humanização deve operar no conjunto das relações entre profissionais e usuários, entre as diversas unidades, serviços de saúde e instâncias que constituem o SUS (BRASIL, 2004). Em 1999, o Ministério da saúde criou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar, objetivando disseminar ideias de humanização e enfatizando transformações das relações interpessoais, assim como a estimulação a melhoria na qualidade da assistência e nas condições de trabalho (CHENICHARO at al., 2014). Assim, torna-se importante a qualificação e humanização da assistência de enfermagem nos serviços ambulatoriais de urgência, para que aconteça de forma plena e satisfatória, e a enfermagem tem um papel fundamental neste processo (PAI; LAUERT, 2016). **Objetivos:** Descrever as experiências vividas por discentes de enfermagem na humanização das práticas de saúde em uma unidade de urgência e emergência do SUS, destacando suas aprendizagens e suas contribuições, a integração ensino-serviço, os avanços e entraves diagnosticados. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência que buscou abordar aspectos vivenciados por discentes de enfermagem, na oportunidade em que se realizaram atividades práticas supervisionadas (APS), ofertada pelo curso de graduação em enfermagem do Centro Universitário Cesmac, em uma unidade ambulatorial de urgência e emergência, pertencente ao SUS na cidade de Maceió. **Resultados:** As vivencias em na unidade ambulatorial do SUS, sobre a relação interpessoal entre a equipe de enfermagem e os pacientes despertaram uma constante reflexão, que subsidiou vários questionamentos do que poderia ser feito para mudar a forma de relacionamento naquele ambiente. Era perceptível a falta de escuta e atenção aos usuários em suas questões particulares,era notável na face dos usuários e dos trabalhadores a intolerância quanto ao serviço, tanto em sua forma física, quanto interpessoal. Diante desse quadro as discentes refletiram e desenvolveram a assistência de enfermagem baseada na tentativa de modificar a realidade da unidade, com algumas atitudes humanizadas, o que chamou a atenção dos usuários e trabalhadores do local. As ações humanizadas desenvolvidas foram desde o acolhimento, onde se tinha o contanto com o paciente, socialização, escuta ativa e um tratamento individualizado e pessoal, com um olhar holístico e não somente, com foco na doença, até a compreensão de suas queixas. Com a forma de acolhimento, escuta e compreensão já percebeu-se que os pacientes se mostravam satisfeitos e elogiavam essa forma de atendimento, criando assim um vínculo significativo para os cuidados a serem transmitidos. **Conclusão:** O estudo possibilitou compreender os benefícios a prática de um cuidado humanizado em uma unidade ambulatorial do SUS que trazem, independente de qual sejam as condições existentes, há a necessidade de exercitar a escuta e respeitar a individualidade dos usuários nestes serviços. Aos profissionais de saúde viabilizou uma reflexão sobre as formas de serem e trabalharem, proporcionando uma melhora na qualidade da assistência prestada.

**Descritores:** Humanização; Práticas de Saúde; Serviços Médicos de Emergência; Relato de Experiência.

**Referências:**

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza- SUS: Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde: a humanização como eixo norteador das práticas e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2004. (**Série B. Textos básicos de saúde**).

CHERNICHARO, Isis de Moraes; SILVA, Fernanda Duarte da; FERREIRA, Márcia de Assunção. Humanização no cuidado de enfermagem nas concepções de profissionais de enfermagem.**Esc. Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, p. 686-693, Dec.  2011.   Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1414-81452011000400005&lng=en&nrm=iso. Acesso em 30 de Junho de 2019.

PAI, D. D.; LAUERT, L. Suporte humanizado no pronto socorro: um desafio para a enfermagem. Rev. Brás Enferm. Março 2005; v.58(2): p.23-4. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1414-1452011000400005. Acesso em 04 de Maio de 2016.

1. Acadêmica de Enfermagem. Faculdade Estácio de Alagoas – FAL. E-mail: [anamaria-ls@outlook.com](mailto:anamaria-ls@outlook.com) [↑](#footnote-ref-1)
2. Enfermeira. Centro Universitário CESMAC. E-mail: [amanda\_araujosantos@outlook.com](mailto:amanda_araujosantos@outlook.com) [↑](#footnote-ref-2)
3. Enfermeira. Centro Universitário CESMAC. E-mail: [emiillaynne\_10@hotmail.com](mailto:emiillaynne_10@hotmail.com) [↑](#footnote-ref-3)
4. Acadêmica de Enfermagem. Faculdade Estácio de Alagoas – FAL. E-mail: josyelle-bezerra555@hotmail.com [↑](#footnote-ref-4)
5. Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Docente da Faculdade Estácio de Alagoas – FAL. E-mail: raissa\_lp7@hotmail.com [↑](#footnote-ref-5)