



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

## *Promoção em Saúde e Práticas Integrativas*

### **RODA DE CONVERSA: UMA EXPERIÊNCIA DE ACOLHIMENTO AOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS EM PEDIATRIA.**

Eliana Gonçalves de Mello Ananias, Fabiola Ressutti

1 Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo - Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo

São Bernardo do Campo

#### INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A Política Nacional de Humanização (PNH) é uma política pública no SUS, voltada para a ativação de dispositivos que favoreçam ações de humanização no âmbito da atenção e da gestão da saúde no Brasil. Segundo Parcianello e Felin (2008), a humanização hospitalar evidencia-se como um bem e uma necessidade reconhecida, quer ao nível das concepções teóricas, quer entre os usuários dos serviços. Apesar de este conceito estar habitualmente associado à ideia de um atendimento afetuoso, empático e atento às necessidades do paciente, a humanização é um desafio transversal a todos os atores em saúde. O acolhimento é o processo caracterizado por práticas de produção de saúde que implica responsabilização da equipe de saúde pelo usuário, desde a sua chegada até a sua saída. Considera a queixa e preocupações/angústias dos usuários, fazendo uso de uma escuta qualificada que possibilite analisar a demanda, garantindo assim, atenção integral, resolutiva e responsável por meio da articulação das redes internas do serviço e das redes externas, dando continuidade na assistência quando necessário. Ações como essas, implicam prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, com uma postura de escuta e compromisso em dar respostas às necessidades de saúde trazidas pelo usuário, que inclua a sua cultura, saberes e capacidade de avaliar riscos. É construir uma proposta com a equipe de saúde local orientando, quando for o caso, o paciente e família em relação a outros serviços de saúde para continuidade da assistência estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos. A partir dos questionamentos realizados frequentemente pelos pais e/ou responsáveis quanto aos cuidados prestados, patologias e experiências vivenciadas no ambiente hospitalar, vimos a necessidade de realizar reuniões entre familiares e equipe assistencial multidisciplinar, com a finalidade de orientá-los em um contexto mais amplo, possibilitando assim um espaço semanal para o acolhimento e escuta permanente, melhorando a qualidade de atenção ao usuário e a confiança dos familiares na equipe.

#### OBJETIVOS

Viabilizar a escuta da vivência relacionada à hospitalização aos pais e/ou responsáveis para melhor prestação do cuidado a partir dos questionamentos levantados.

#### METODOLOGIA

Roda de conversa com os pais e/ou responsáveis dos pacientes internados no setor de Pediatria seguindo os critérios: tempo de internação, gravidade da patologia, complexidade do cuidado e



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

conflitos familiares internos ou com a equipe assistencial. As reuniões acontecem semanalmente, com duração de uma hora, no período da tarde, na brinquedoteca, proporcionando um cenário lúdico e acolhedor. Conta com a participação da gerência de enfermagem, coordenação médica e de enfermagem, médico e enfermeira plantonista do setor e equipe multidisciplinar assistencial da Pediatria (assistente social, fisioterapeuta, fonoaudióloga, nutricionista, psicóloga e terapeuta ocupacional). Inicia-se com a apresentação de todos os participantes e, em seguida, é oferecida a oportunidade aos pais e/ou responsáveis, para que livremente, abordem os assuntos que julgarem pertinentes, cabendo a equipe de saúde a escuta dos aspectos elencados, o acolhimento e o esclarecimento de possíveis dúvidas quanto ao processo do cuidado, sendo essas direcionadas ao profissional responsável.

## RESULTADOS

Tal prática nos possibilitou constatar o empoderamento dos pais e/ou responsáveis favorecendo maior capacitação e segurança no manejo dos pacientes, o fortalecimento do vínculo família/equipe de saúde, minimizando os conflitos, visto que os pais e/ou responsáveis participantes se conscientizaram de que as ações e orientações fornecidas pela equipe visam exclusivamente a qualidade do cuidado garantindo uma assistência integral.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este projeto mostrou-se um valioso recurso terapêutico na prática hospitalar para a promoção, proteção e prevenção da saúde, atendendo a Política Nacional de Humanização (PNH).