



Programa “A Voz do Paciente”: a Comunicação Faz Parte do Tratamento

Santos, Rosângela Pereira; Barbosa, Alan Silva; Dias, Mayara Araujo; Ferreira, Renata; Souza, Caroline Sandoli de A.; Sforsin, Andrea Cassia Perira; Pinto, Vanusa Barbosa

Hospital das Clínicas da FMUSP — rosangela.santos@hc.fm.usp.br

Introdução: o Sistema Único de Saúde (SUS) preconiza a Humanização, através da Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (Humaniza SUS), cujo principal dever é envolver o paciente em um atendimento mais humano, visando valorizar, respeitar e resolver suas necessidades. com isso, a gestão participativa é um valioso instrumento para a construção de mudanças no modo de gerir e nas práticas de saúde, contribuindo para tornar o atendimento mais efetivo e motivador para as equipes de trabalho.. **Objetivos:** Estabelecer um modelo de gestão participativa em uma farmácia ambulatorial com a implantação do programa “A Voz do Paciente”, com foco na humanização do atendimento e o estabelecimento de canais de comunicação. **Métodos:** o programa “A Voz do Paciente” foi implantado em 2001 pela área de assistência farmacêutica ambulatorial de um hospital público terciário. a população alvo do programa são os pacientes em seguimento ambulatorial. o programa realiza reuniões mensais para garantir um cuidado humanizado, que proporcione maior aproximação com a equipe de saúde, resolução de problemas e satisfação dos pacientes. Foram coletados os dados das reuniões realizadas desde a implantação do programa até dezembro de 2013. a divulgação do programa é feita por cartazes afixados na área de espera da farmácia, que contém as seguintes informações: nome do programa, tema da próxima aula, data e horário da apresentação. As aulas ministradas são expositivas e ao final é realizada uma pesquisa de satisfação qualitativa que avalia as sugestões em soluciona dúvidas dos pacientes. Todos os participantes recebem um certificado do programa. **Resultados:** Foram realizadas 72 reuniões, com uma média de 10 pacientes em cada. As sugestões feitas pelos pacientes para melhoria, transformadas em ações pela área, podem ser divididas em mudanças estruturais (banheiros, área de espera coberta e ampla, troca dos bancos de madeira na área de espera por longarinas, colocação de painéis para visualização das senhas em local mais apropriado, bebedouros, televisores, alteração do layout da área e sistema de comunicação visual) e de processos de trabalho (duas linhas telefônicas para atendimento ao paciente, caixa de sugestões na área de espera, abertura ininterrupta do guichê do “Programa Medicamento em Casa”). **Conclusões:** o programa “A Voz do Paciente” é resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais da área. Dessa maneira, a busca constante do aperfeiçoamento das relações entre usuários e equipe de atendimento proporciona um ambiente de harmonia onde todos os envolvidos no processo saem ganhando: o paciente, funcionários e a instituição.

Santos, Rosângela Pereira; Barbosa, Alan Silva; Dias, Mayara Araujo; Ferreira, Renata; Souza, Caroline Sandoli de A.; Sforsin, Andrea Cassia Perira; Pinto, Vanusa Barbosa. Programa “A Voz do Paciente”: a Comunicação Faz Parte do Tratamento. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10316