

RESUMO

TÍTULO: Escutar Faz Bem: Humanizando Relações

AUTORA: OLIVEIRA, Patrícia Krieger de

PALAVRAS-CHAVE: Política Nacional de Humanização, Educação Permanente em Saúde, Acolhimento

O acolhimento pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos e humanitários, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção de saúde. A Política Nacional de Humanização e Política de Educação Permanente vêm auxiliar na construção das relações, dos saberes e dos processos de trabalho, a fim de propiciar, dentre outros fatores, um melhor acolhimento ao usuário. A partir de uma discussão na gestão da saúde de um município da grande Porto Alegre, foi construído o projeto *Escutar faz Bem: Humanizando Relações*, com a participação de trabalhadores da gestão, assistência, Conselho Municipal de Saúde e prestador de serviço. Foram realizadas rodas de conversas nos diversos serviços da SMS para sensibilização e reflexão sobre as situações rotineiras de acolhimento e demandas advindas da população. Para tanto, utilizou-se de dinâmica, dramatização e leitura de texto, onde os fatores identificados foram classificados quanto a sua origem. A partir da reflexão e discussão dos participantes, verificou-se que as maiores necessidades quanto ao acolhimento dos usuários dizem respeito às questões de abordagem, culturais e de processos de trabalho, sendo os fatores biológicos o que menos dificulta o acolhimento.