



## A demanda frente à Política Nacional de Humanização

Bruna de Melo; Cassiane Silocchi; Guilherme Wingert; Marielli Costa de Souza; Mikaela Basso; Raquel E. Mello; José R. Junges.

Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Programa de Pós Graduação em Saúde Coletiva.

### **Resumo**

#### **Introdução**

A satisfação e resolubilidade das necessidades dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) compreendem o principal objetivo da Política Nacional de Humanização (PNH). Como um dos fatores que influenciam diretamente no alcance desse objetivo temos a demanda, que consiste na procura dos serviços de saúde por um indivíduo, na busca de solução para uma necessidade sentida. A demanda constrói-se no cotidiano, fruto de um inter-relacionamento entre as necessidades percebidas e os projetos de felicidade dos usuários, em outras palavras, a demanda é socialmente construída, porque ela depende do contexto instaurador das necessidades (Schraiber, Mendes-Gonçalves 2000; Camargo 2005; Mattos 2005).

Este trabalho compreende o discurso dos profissionais de uma Unidade Básica sobre a demanda e suas implicações para a humanização do atendimento.

#### **Metodologia**

O estudo é um recorte da pesquisa “O discurso dos profissionais de uma UBS em São Leopoldo (RS) sobre a humanização dos serviços”, realizada em 2006, aprovada pelo CEP da Unisinos com a resolução 029/2006. Trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa. O universo empírico da pesquisa foi composto por 10 trabalhadores de uma

Unidade Básica de Saúde: 1 gestora, 1 médica, 1 dentista, 2 enfermeiros, 3 técnicos em enfermagem, 1 atendente da portaria e 1 encarregado do almoxarifado. A coleta de dados aconteceu em 8 reuniões de discussão focal sobre temas como política de humanização, direito à saúde, integralidade, acolhimento, subjetividade em saúde e processos de trabalho. As discussões foram gravadas, transcritas e os dados trabalhados posteriormente pela análise do discurso.

### **Resultados (ou Resultados e Discussão)**

Como resultados, apareceram três repertórios linguísticos ligados à demanda: compreensão das necessidades em saúde; entendimento do acolhimento como triagem e aplicação de protocolos de atendimento; influência do modelo biomédico na organização dos serviços. A excessiva demanda e a falta de resolubilidade estão relacionadas à uma visão das necessidades como puro acesso à tecnologia e do acolhimento entendido apenas como triagem de sinais e sintomas clínicos. Os profissionais da enfermagem reportam que os usuários sempre solicitam ser atendidos pelo médico, uma das causas da excessiva demanda pode ser explicada pela cultura da atenção criada pelo modelo biomédico. A mistura entre atenção básica e atendimento ambulatorial e especializado inviabiliza a organização da demanda, produzindo estresse nos profissionais, insatisfação nos usuários e impossibilitando a humanização do serviço.

### **Referências**

- AYRES, J. R. C. M. Hermenêutica e humanização das práticas de saúde. *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 10, n. 3, p. 549-554, 2005.
- AYRES, J. R. C. M. Cuidado e humanização das práticas de saúde. In: DESLANDES S. F. (Org.) *Humanização dos cuidados em saúde. Conceitos, dilemas e práticas*. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2006, p. 49-83.
- CAMARGO JR., K. R. Das necessidades de saúde à demanda socialmente constituída. In: PINHEIRO R., MATTOS R. A. (Orgs.) *A Construção Social da Demanda. Direito à saúde, Trabalho em equipe, Participação e espaços públicos*. Rio de Janeiro: IMS/UERJ – CEPESC- ABRASCO, 2005. p. 91-101.

CECÍLIO, L. C. O. As necessidades de saúde como conceito estruturante na luta pela integralidade e equidade na atenção em saúde. In: PINHEIRO R., MATTOS R. A. (Orgs.) *Os sentidos da integralidade na atenção e no cuidado à saúde*. Rio de Janeiro: IMS/UERJ; ABRASCO, 2001. p. 113-126.

MATTOS, R. A. Direito, Necessidades de Saúde e Integralidade. In: PINHEIRO R., MATTOS R. A. (Orgs.) *A Construção Social da Demanda. Direito à saúde, Trabalho em equipe, Participação e espaços públicos*. Rio de Janeiro: IMS/UERJ – CEPESC-ABRASCO, 2005. p. 33- 46.

PINHEIRO R. e col. Demanda em saúde e Direito à saúde: liberdade ou necessidade? Algumas considerações sobre os nexos constituintes das práticas de integralidade. In: PINHEIRO R., MATTOS R. A. (Orgs.) *Construção Social da Demanda. Direito à saúde, Trabalho em equipe, Participação e espaços públicos*. Rio de Janeiro: IMS/UERJ – CEPESC- ABRASCO, 2005. p. 11-31.

TEIXEIRA R. R. Humanização e Atenção Primária à Saúde. *Ciência & Saúde Coletiva* vol. 10, n. 3, p. 585-597, 2005