



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 10, Issue, 06, pp. 36883-36889, June, 2020

<https://doi.org/10.37118/ijdr.19121.05.2020>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

PERCEPÇÃO DA PESSOA IDOSA ACERCA DA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA

Larissa Costa Souza*¹, Aldrina da Silva Confessor Cândido², Alessandra Souza de Oliveira³, Arianna Oliveira Santana Lopes⁴, Gabriela Carvalho Andrade Aragão⁵, Érica Pereira de Souza⁶, Lorena D' Oliveira Gusmão⁷, Livia Mara Gomes Pinheiro⁸, Bruno Pereira do Prado⁹ and Luana Araújo dos Reis¹⁰

¹Graduanda em Enfermagem pela Faculdade Independente do Nordeste. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ²Enfermeira. Docente da Faculdade Independente do Nordeste. Doutoranda em Humanidades e Arte com ênfase em Ciências da Educação. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ³Enfermeira. Docente da Faculdade Independente do Nordeste. Mestre e doutoranda em Memória: Linguagem e Sociedade na Linha de Pesquisa em Envelhecimento e Dependência Funcional pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia-UESB. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ⁴ Enfermeira. Docente da Faculdade Independente do Nordeste. Doutoranda em Enfermagem - UFBA. Mestre em Família - UCSAL. Pesquisadora e docente Curso de Enfermagem FAINOR. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ⁵ Enfermeira. Mestre em Saberes e Práticas Educativas. Docente da Faculdade Independente do Nordeste. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ⁶ Enfermeira. Docente da Faculdade Independente do Nordeste. Doutora em Ciências Fisiológicas. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ⁷ Enfermeira. Docente da Faculdade Independente do Nordeste. Mestre em biociência pela UFBA. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ⁸ Enfermeira. Doutoranda em Ciências da Saúde pela UNIMONTES. Gestora da assistência em home care. Enfermeira assistencial. Docente da Universidade Paulista. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ⁹Graduando em Enfermagem pela Faculdade Independente do Nordeste. Vitória da Conquista, Bahia, Brasil; ¹⁰ Enfermeira. Pós-doutora em Enfermagem e Saúde pela UFBA. Docente e Coordenadora da Iniciação Científica da Faculdade Independente do Nordeste, Vitória da Conquista, Bahia, Brasil

ARTICLE INFO

Article History:

Received 17th March, 2020

Received in revised form

28th April, 2020

Accepted 19th May, 2020

Published online 29th June, 2020

Key Words:

Humanização, Atendimento, Atenção básica, Idosos, Serviços de saúde.

*Corresponding author: Larissa Costa Souza,

ABSTRACT

A humanização é um tema importante, sendo uma ação prestada pelos profissionais na atenção básica. O presente estudo caracterizou-se como uma revisão integrativa da literatura com o objetivo de analisar a percepção dos idosos acerca da humanização no atendimento prestado na atenção básica. A coleta foi realizada entre os meses de março e abril, e em seguida a análise e interpretação das informações em abril e maio. Emergiram as seguintes categorias: 1) A humanização na unidade de saúde. 2) A unidade de saúde 3) A comunicação com a equipe de saúde. 4) As consultas de enfermagem. Concluiu-se que a percepção dos idosos a respeito da humanização no atendimento na Atenção Básica foi vista de forma positiva, sendo que os princípios preconizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e Política Nacional de Humanização da Atenção (PNH) foram atendidos.

Copyright © 2020, Larissa Costa Souza et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Larissa Costa Souza, Aldrina da Silva Confessor Cândido, Alessandra Souza de Oliveira, Arianna Oliveira Santana Lopes, Gabriela Carvalho Andrade Aragão, Érica Pereira de Souza, Lorena D' Oliveira Gusmão, Livia Mara Gomes Pinheiro, Bruno Pereira do Prado and Luana Araújo dos Reis. "Percepção da pessoa idosa acerca da humanização do atendimento na atenção básica", *International Journal of Development Research*, 10, (06), 36883-36889.

INTRODUCTION

O idoso é a pessoa caracterizada com 60 anos ou mais de idade, faixa etária na qual é comum encontrar um conjunto de doenças, sejam elas crônicas ou agudas que acometem os longevos de forma diferente. Nesse contexto, o idoso está inserido sendo o indivíduo que mais procura se cuidar e que, para isso, na grande maioria utilizam a Atenção Básica.

A atenção básica é a porta de entrada para a atenção em saúde, inclusive dos idosos e, portanto, deve garantir a humanização do atendimento, conforme os princípios e diretrizes preconizados pela lei orgânica (MIRANDA *et al.*, 2016). A expectativa de vida da população no Brasil tem aumentado muito nos últimos anos. O envelhecimento é caracterizado como o excesso de anos vividos, composto por aspectos biológicos, psicológicos, culturais e sociais. É o processo

natural, progressivo do ser vivo, essa evolução pode ter influências positivas e negativas sobre os idosos (KREUZ *et al.*, 2017). Segundo Placideli e colaboradores (2017), com a elevação do número de idosos na população, a saúde pública começa a refletir que aumenta também o número de doenças, como hipertensão, diabetes mellitus tipo 2, IST, pessoas acamadas. Sendo assim, o Art. 2º da Lei nº 10.741 de Outubro de 2013, dispõe que:

“O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros 7 meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade” (BRASIL, 2013).

À medida em que aumentam as doenças crônicas nos idosos, aumenta também a busca pelos serviços de saúde. Neste cenário, a humanização, que é um tema importante e bastante discutido em todo o mundo, refere-se que às ações que devem estar presentes na cumplicidade, universalidade, solidariedade, respeito, compaixão, empatia, bondade, atributos que os profissionais da área de saúde devem ter, exercendo o respeito às individualidades e dignidades dos pacientes (PEREIRA, 2017; MORAIS, 2016). A humanização pode sofrer influência de diversos fatores, ela pode estar inserida em vários setores na saúde, um exemplo é o acolher sendo um fator de fundamental importância nesse processo. O acolhimento não tem hora certa para acontecer, pois ele deve estar presente em cada instante e quem deve exercer essa ação não é apenas um profissional e sim a equipe de saúde, essa acolhida sendo feita de forma agradável, atenciosa e respeitosa vai gerar uma confiança entre o paciente e o profissional, levando então a um atendimento digno e de qualidade (CORREIA *et al.*, 2017). Este estudo objetiva descrever a percepção da pessoa idosa acerca da humanização do atendimento na atenção básica.

MATERIAIS E MÉTODO

Trata-se de um estudo de revisão integrativa, que é um método que analisa o conhecimento de determinado tema em busca de uma resposta específica, sintetizada e empírica. Essa prática de estudo além de adquirir resultados efetivos para a compreensão do assunto, obtém menor custo para a pesquisa (MOURA *et al.*, 2018).

O desenho do estudo consiste no cumprimento das seguintes etapas diferentes:

1) Elaboração da pergunta norteadora: Para que a nossa pesquisa se organizasse apresentando um caminho certo a seguir, utilizamos a seguinte pergunta: Qual a percepção de idosos acerca da humanização do atendimento na atenção básica?

2) Busca ou amostragem da literatura: A pesquisa foi realizada a partir das bases de dados virtuais, como: Google acadêmico, Scielo (Scientific Electronic Library online) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), entre os meses de março e abril de 2020, utilizando os seguintes descritores: Humanização, atendimento, atenção básica, idosos, serviços de saúde. Para a seleção inicial, os critérios de inclusão foram: artigos completos acerca da temática; disponíveis online; todas as

categorias de artigo (original, revisão de literatura, reflexão, atualização, relato de caso etc.); no idioma português e indexados nas referidas bases de dados nos últimos dez anos. Os critérios de exclusão foram: monografias, dissertações, teses, artigos incompletos ou não disponíveis online e publicados em outros idiomas. Também foram excluídos artigos que não possuíam relação com a questão norteadora do estudo.

3) Coleta de dado: Para seleção e coleta de dados nos artigos selecionados, elaboramos um roteiro para nortear a presente pesquisa, buscando conhecer como era, na visão dos idosos: O atendimento nas unidades básica de saúde; A estrutura física das unidades básica de saúde; A comunicação dos idosos com as equipes de saúde; A segurança no momento das consultas; A opinião dos idosos sobre a unidade básica de saúde.

4) Análise crítica dos estudos incluídos: os artigos que atendiam aos objetivos da pesquisa foram organizados em um quadro considerando o título, os autores, objetivos, conclusão e a ano de publicação. Após, iniciou-se a análise considerando as Análise de Conteúdo de Bardin (2016), seguindo as três etapas propostas:

- **Pré-análise:** todas as informações foram lidas de forma exaustiva, para se conhecer todo o conteúdo e familiarizar-se com ele. Os dados foram transcritos para compor um conjunto textual e proceder a próxima etapa.
- **A categorização:** operação de construção de categorias conforme as respostas que foram sendo interpretadas, ou seja, classificadas como emergente, já que surgiram dos conteúdos analisados nos artigos. A apresentação dos resultados da revisão integrativa, foram feitos em um quadro utilizando o Microsoft Office Word, versão 15.26 e por nuvens de palavras construídas utilizando o Software Wordle 2014, versão 0.2, as quais representam graficamente maiores e em cores as palavras que mais se sobressaíram no conjunto textual analisado.
- **A interpretação:** na última etapa da análise de conteúdo interpretou-se essas informações à luz do referencial teórico pertinente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, foram identificados 27 artigos, dos quais foram selecionados 17, sendo 11 na base de dados Google acadêmico e 6 na base de dados BVS. A data de publicação dos artigos variou entre (2010 e 2018), sendo 2018 o ano de maior publicação com 5 artigos, conforme Tabela 1. Após análise dos artigos selecionados emergiram quatro categorias temáticas: A humanização na unidade de saúde; A unidade de saúde; A comunicação com a equipe de saúde; e, As consultas de enfermagem.

CATEGORIA 1: A HUMANIZAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE

A partir da análise das publicações levantadas, apreendeu-se que a percepção da pessoa idosa acerca da humanização na unidade de saúde, estava relacionada à satisfação destes com o processo de humanização do SUS. Grande parte dos idosos

relataram satisfação com o atendimento, o que está explícito na nuvem de palavras onde se representa aquelas de maior frequência nos artigos analisados (FIGURA 1).



Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 1. Nuvem de palavras que representa a percepção dos idosos quanto à humanização no sistema de saúde, 2020



Fonte: Dados da Pesquisa.

Figura 2. Nuvem de palavras que representa a percepção dos idosos quanto à unidade básica de saúde, 2020



Fonte: Dados da Pesquisa.

Figura 3. Nuvem de palavras que representa a percepção dos idosos quanto à comunicação com a equipe de saúde, 2020

Conforme os artigos, os idosos disseram que quando precisavam de uma consulta logo eram atendidos, afirmaram enfrentar menos de uma hora para serem atendidos, se sentiam priorizados, recebiam visitas dos ACS (agente comunitário de saúde) com frequência, sendo tratados com dignidade e respeito. Na visão destes, os enfermeiros não são de falhar, sempre estavam dispostos, satisfeitos e alegres para atender, mesmo se algo não estivesse ao alcance deles e, prontamente, buscavam providenciar aquilo que faltava. Para eles o acolhimento foi considerado bom e tranquilo, os profissionais gentis, pacientes, sabiam respeitar a população idosa.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Figura 4. Nuvem de palavras que representa a percepção dos idosos quanto às consultas de enfermagem na unidade básica, 2020

Opinaram ainda que, muitos programas de promoção à saúde e prevenção de doenças e agravos são desenvolvidos na unidade, e a maioria dos que participavam eram eles, os idosos. Quanto aos cuidados prestados pela equipe de saúde, os longevos acreditam na capacidade dos profissionais, acham que eles possuem habilidade suficiente para tratá-los, com ajuda também dos equipamentos de boa qualidade. Segundo Santos (2016) desde o ano de 1990 já se pensava na Atenção Básica que traz promoção, prevenção e recuperação a saúde, a equipe que faz parte da unidade tem consigo o conhecimento a passar para a comunidade, autonomia para desempenhar o seu papel, reconhecendo as limitações dos idosos, hábitos de vida, e enfermidades. Os profissionais que adquirem esse conhecimento, o colocam em prática, tendo como consequência, condutas criteriosas que requerem tempo. Essa atenção que é chamada de básica, na realidade é complexa, pois ela é a entrada principal do sistema de saúde para os usuários, pois estão mais próximas da população. Para dar essa complexidade, o Ministério da Saúde (MS) criou o Programa dos Agentes Comunitário de Saúde (PACS), programa esse que através dos agentes comunitários, promoveu a ligação das pessoas às unidades de saúde, tornando mais fácil o acesso à população.

Em relação a como o acolhimento deve ser oferecido desde a recepção, alguns idosos apontaram que não é dessa forma que acontece, eles dizem não serem respeitados e nem acolhidos, que as recepcionistas não os tratam com educação, tem uns em idades elevadas que não têm nem condições de trabalhar normalmente. Dizem que as enfermeiras não usam da delicadeza para tocar os pacientes. Eles relataram que não podem ficar dependendo só da unidade básica, pois se depender pode até morrer, que o certo mesmo é procurar outros centros de saúde. O acolhimento ainda não é um papel fácil para alguns profissionais da saúde. Eles precisam mudar muito suas condutas, diante das insatisfações a respeito do acolhimento, comunicação inadequada, escuta não qualificada, falta de preparo para realização das atividades, essas atitudes causam um desconforto aos idosos, e entra em contraposição com o que é determinado pela Lei Orgânica da Saúde (FERREIRA *et al.*, 2018). Quanto aos ACS, os idosos afirmaram que estes fazem as visitas todos os dias praticamente, mas quando eles mais precisam, nem sempre eles aparecem. Outros dizem que a unidade poderia ter pelo menos um RX, para servir nas horas de urgência. Acha ideal ter sempre um médico reserva, para substituir caso falte algum. E que os médicos poderiam ir até as residências dos pacientes quando eles não tiverem condições de ir até a unidade.

Tabela 1. Artigos analisados, segundo ano, título, autores, objetivos e conclusão. 2020

Ano	Título	Autor	Objetivos	Conclusão
2018	O perfil do idoso na atenção primária à saúde em uma cidade média no Brasil.	Kaio Keomma Alexsandro Silva Coura Elzo Pereira Pinto Júnior Inacia Sátiro Xavier de França Aylene Bousquat	Analisar o perfil do idoso na Atenção Primária à Saúde em uma cidade média do Brasil.	A realidade que circunscreve o idoso atendido na Atenção Primária à Saúde é permeada por aspectos positivos e negativos.
2018	Acolhimento ao Idoso na Atenção Básica: Visão do Usuário	Beatriz Rocha Ferreira, Franciele Pereira Silva, Francisca Cecília Viana Rocha, Adélia Dalva da Silva	Descrever a visão do idoso sobre o acolhimento na atenção básica.	O acolhimento é um desafio para os gestores e equipe de saúde na perspectiva de uma assistência integral, atendendo aos anseios dos idosos.
2018	Acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde: uma revisão integrativa	Terezinha Nunes da Silva, Marcela Leiros Maciel Macedo, Maria das Neves da Silva, Antônia Oliveira Silva	Caracterizar a produção científica em periódicos online acerca do acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde.	Faz-se necessário trabalhar no cotidiano dos serviços de saúde o respeito ao acolhimento à pessoa idosa, atentando para as peculiaridades e demandas características dessa população, objetivando uma assistência humanizada, integralizada e compartilhada. Isso pressupõe a horizontalidade na relação profissional de saúde-usuário-família e, conseqüentemente reflete na qualidade da assistência em todas as esferas de atenção à saúde da pessoa idosa.
2018	A perspectiva do usuário na atenção básica sobre o acolhimento ao idoso	Camyla Bernardo Medeiros, Maria do Socorro Costa Feitosa Alves, Roberta Kaliny Souza, Edna Maria da Silva	Este trabalho analisou a perspectiva do usuário na Atenção Básica sobre o acolhimen	Concluiu-se que a perspectiva sobre o acolhimento à pessoa idosa na Atenção Básica é visto com muitas fragilidades, sobressaindo as contradições na humanização das ações em saúde.
2018	Avaliação do Índice de Responsividade da Estratégia Saúde da Família da zona rural.	Helena Eri Shimizu, Josélia de Souza Trindade, Monique Santos de Mesquita, Maira Catharina Ramos	Avaliar a capacidade de resposta das unidades da Estratégia Saúde da Família nas áreas rurais área do Distrito Federal registrada no Programa Nacional de Melhoria da Acesso e qualidade da atenção básica.	É dado cuidado que mostra respeito à dignidade humana, mas é necessário progredir na construção da confidencialidade e a autonomia dos usuários. A infraestrutura é ruim e o atendimento não é ágil, destacando a necessidade para maiores investimentos nas áreas rurais.
2017	Avaliação da assistência à pessoa idosa na atenção primária à saúde	Ana Mayara Gomes de Souza, Tainara Lôrena dos Santos Ferreira, Katarina Marcia Rodrigues dos Santos, Débora Joyce Duarte de Oliveira, Fábria Barbosa de Andrade	Avaliar, a partir da percepção dos usuários idosos, a qualidade da assistência da equipe profissional na Atenção Primária à Saúde da pessoa idosa.	A atuação dos profissionais da APS foi adequada, o que confere boa qualidade aos serviços. As fragilidades ainda existentes, oferecem subsídios para que estes possam ser estimulados a elaborar novas estratégias para melhorias à saúde do idoso.
2017	Acesso de idosos às unidades de atenção primária à saúde	Lorita Marlena Freitag Pagliuca Beatriz da Silva Lima Jacqueline Mota da Silva Luiza Marques Cavalcante Mariana Cavalcante Martins Thelma Leite de Araújo	Avaliar a acessibilidade para idosos às Unidades de Atenção Primária de zonas urbanas e rurais.	As unidades de saúde rurais e urbanas apresentaram condições insatisfatórias de acessibilidade nas vias públicas e nenhuma acessibilidade aos prédios, comprometendo o atendimento aos idosos por dificuldade ou falta de acesso.
2017	A percepção da consulta de enfermagem por idosos e seus cuidadores	Marina da Silva Emiliano, Mirian da Costa Lindolpho, Geilsa Soraia Cavalcanti Valente, Miriam Marinho Chrizóstimo, Selma Petra Chaves Sá, Isamara da Conceição Moraes da Rocha.	Conhecer a percepção dos idosos com Alzheimer e seus cuidadores consultados no programa de extensão Enfermagem na Atenção à Saúde do Idoso e seu cuidador a respeito da consulta de enfermagem.	Para os idosos e os cuidadores, a consulta de enfermagem é percebida como meio de orientação, o qual proporciona esclarecimento, novos conhecimentos e apresenta resolução diante dos problemas identificados.
2014	Humanização na atenção básica de saúde na percepção de idosos.	Thais Jaqueline Vieira de Lima, Renato Moreira Arcieri, Cléa Adas Saliba Garbin, Suzely Adas Saliba Moimaz, Orlando Saliba.	Analisar a percepção do idoso quanto ao cuidado humanizado na atenção básica de saúde, com enfoque sobre os aspectos do atendimento ambulatorial que interferem na qualidade do atendimento.	Sugere-se, portanto, mudanças nos serviços de atenção básica à saúde prestados, principalmente quando se trata de idosos, uma população especial que necessita receber uma assistência diferenciada.
2014	Avaliação da tecnologia das relações de cuidado nos serviços em saúde: percepção dos idosos inseridos na Estratégia Saúde da Família em Bambuí, Brasil.	Wagner Jorge dos Santos, Karla Cristina Giacomini, Josélia Oliveira Araújo Firmo.	Compreender a percepção dos idosos sobre a capacidade resolutiva e efetividade dos atos em saúde produzidos nas relações de cuidado contextualizadas na Estratégia Saúde da Família (ESF).	A ESF não é efetiva e a desejada mudança do modelo assistencial não ocorreu na prática: repete a centralidade do modelo médico-medicamento-procedimento que cuida da doença e não do doente, compreendendo a velhice como doença e os agravos como coisas da idade.

.....Continue

2013	Influência das características físicas humanas na comunicação do profissional da saúde com o idoso.	Teresa Cristina Gioia Schmidt, Maria Júlia Paes da Silva	Identificar como as características físicas da pessoa podem influenciar na comunicação efetiva do profissional da saúde com o idoso.	Pode-se considerar que quando a equipe de saúde tem consciência das características físicas fazendo parte do rol da linguagem não verbal e usando esses recursos a favor da interação entre o profissional e o idoso, terá maior possibilidade de tornar-se agradável, causar boa impressão e confiança, gerando chances de estabelecer vínculo precoce o que favorece a comunicação entre eles.
2013	Percepção dos idosos acerca do acolhimento na estratégia de saúde da família.	Thainar Machado de Araújo Nóbrega, Tasso Roberto Machado de Araújo Nóbrega, Eliane de Sousa Leite, Francisca Vilena da Silva.	Conhecer a percepção dos idosos cadastrados em uma UBS a respeito do acolhimento recebido e identificar se ocorre a prática do acolhimento no serviço.	Conclui-se que de acordo com os resultados deste estudo a atenção às necessidades do processo de envelhecimento ainda sofre com inúmeras dificuldades que impossibilita uma assistência digna à pessoa idosa, como prevista pela PNSPI. Ao se analisar os discursos construídos, ficou bastante perceptível que o termo acolhimento, nos moldes que a Política Nacional de Humanização(PNH) determina, ainda se encontra pouco disseminada entre a população e baseado em outros estudos, entre os próprios profissionais atuantes na ESF, estando frequentemente relacionada a ideia de receber bem. O atendimento receptivo é um dever do profissional também preconizado pela PNH que em sua definição não restringe a ideia do acolhimento em apenas receber bem, mas sim em algo mais amplo que representa a responsabilização direta da saúde do idoso.
2012	Opiniões de usuários de saúde sobre o acolhimento com classificação de risco.	Carine Lais Nonnenmacher, Teresinha Heck Weiller, Stefanie Griebeler Oliveira	Buscou conhecer as opiniões dos usuários de saúde sobre o dispositivo de acolhimento com classificação de risco.	O estudo revela que este dispositivo tem potencial para modificações na atenção de saúde desde que se realizem pactos permanentes entre serviços de saúde e usuários.
2011	Percepção do idoso dos comportamentos afetivos expressos pela equipe de enfermagem.	Teresa Cristina Prochet, Maria Júlia Paes da Silva	Identificar a percepção do comportamento da afetividade, pelo idoso hospitalizado, do cuidado recebido pela Equipe de Enfermagem	A maioria dos idosos percebeu como positiva a afetividade do cuidado recebido pela Equipe de Enfermagem no que se refere à dimensão verbal, sendo o comportamento mais evidente a demonstração da sinceridade. As atitudes não verbais de ser ouvido/escutado e tocado com delicadeza assumiram avaliação negativa. A afetividade nas ações de enfermagem são percebidos pelo idoso, e estes interferem na avaliação da qualidade assistencial.
2011	Condições e processo de trabalho no cotidiano do Programa Saúde da Família: coerência com princípios da humanização em saúde.	Leny Alves Bomfim Trad, Ana Angélica Ribeiro de Meneses e Rocha.	Analisa a humanização no trabalho no contexto do Programa Saúde da Família.	Apesar das dificuldades apontadas, as equipes estudadas revelaram, de modo geral, um alto grau de comprometimento com o trabalho que desenvolvem e alta sensibilidade diante das necessidades e problemas da população.
2010	Percepção dos usuários acerca das práticas de promoção da saúde vivenciada em grupos, em uma unidade básica de saúde da família.	Rafaela Cristina Costa, Carla Roberta Ferraz Rodrigues	Identificar a percepção dos usuários acerca das práticas de promoção da saúde vivenciadas em grupos, em uma unidade básica de saúde da família.	Assim, o cenário da pesquisa ilustra avanços na implementação das ações de promoção da saúde por meio dos grupos, mas ainda sofre com as interferências e o peso da cultura biologicista da formação dos profissionais, às necessidades e urgências da população, além do caráter assistencial das demandas e enfoques institucionais específicos.
2010	O Olhar da População Idosa sobre o Acesso a uma Unidade Básica de Saúde em Porto Alegre - RS	William de Nazareth Nogueira de Oliveira, Lidiane Pivetta Teichmann, Daniel Demétrio Faustino da Silva, Sérgio Antônio Sirena, Margaret Ivanir Schneider.	O objetivo deste estudo é descrever como se dá o acesso da população idosa ao serviço de saúde em uma Unidade Básica de Saúde de Porto Alegre, pois nunca se obteve dados fundamentados para avaliar a assistência aos idosos nessa unidade de saúde.	A partir da opinião dessa população, apesar de algumas dificuldades assinaladas, o acesso ao serviço de saúde foi considerado facilitado para os idosos nessa Unidade de Saúde.

Fonte: Dados da pesquisa.

Outro já dizem que só procuram a unidade para encaminhamento, fora isso fazem todos os exames particular, pois o processo da marcação é muito demorado. Com base nos resultados encontrados sobre a percepção dos idosos quanto à humanização no sistema de saúde: Moreira e colaboradores (2015) diz que a humanização é um tema bastante discutido em todo o mundo, tem sido abordado em vários sentidos, deixando de ser um programa e passando a ser uma Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão (PNH). Surgiu o Sistema Único de Saúde (SUS) a fim de melhorar as práticas de serviços prestados na atenção à saúde é um modelo centrado em analisar o indivíduo como um todo. Para que o PNH aprimore a gerência da atenção que é realizada na saúde pública é de suma importância que ela tenha condutas positivas diante das atividades que ocorrem no dia-a-dia da unidade. Diante da não-satisfação dos idosos com o atendimento Guedes e colaboradores (2017) refere que os longevos não têm intenção de difamar, pois têm receio de prejudicar sua vaga para o atendimento. Se valorizarmos as queixas dos idosos, eles ficam completamente satisfeitos ao receber um serviço humanizado, onde a equipe de saúde é harmonizável, que usam das tecnologias e ações para aperfeiçoar o seu serviço. Eles recebem o apoio não só dos trabalhadores da unidade, mas o apoio social, de toda população que os cercam, dando a eles uma atenção integral.

CATEGORIA 2: A UNIDADE DE SAÚDE

Em relação à opinião dos idosos sobre a unidade básica destacou-se como ponto negativo a dificuldade para chegar na unidade sendo a distância o fator mais citado, seguido de barreira geográficas; citaram ainda situações sociais e o tempo de espera com as filas grandiosas. Outros pontos negativos mencionados foram em relação a limpeza da unidade, a falta de medicamentos e materiais para curativo. Como ponto positivo, se destacou o tempo de espera para o atendimento, que foi considerado bom pela maioria dos idosos. Alguns referiram ainda, não ter dificuldade com o acesso à equipe de enfermagem da unidade de saúde, e que sempre que precisa do serviço ele está à disposição para atender. O aspecto limpeza, acomodação, espaço, ventilação foram outros pontos positivos em relação ao ambiente físico da unidade. Na percepção dos idosos quanto à unidade básica de saúde foram destacadas duas situações contrastantes, por um lado registramos insatisfação e do outro a satisfação quanto a unidade. Sato (2015) refere que a estrutura física dos serviços de saúde deve se levar em consideração no contexto amplo da humanização. Quando o usuário chega na atenção básica é acolhido desde a recepção, onde se dá o início das atividades até as suas especialidades. A forma como o paciente é acolhido, a estruturação das unidades para a demanda da população, as referências e contra referências, os encaminhamentos, as salas de espera, os grupos de gestantes, hipertensos e diabéticos, são fatores que interferem no processo de cuidar do paciente realizando então a humanização na atenção básica.

A satisfação dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado pode ser vista em diversos cenários. Essa satisfação é considerada valiosa para resolver os problemas vivenciados nas unidades, a fim de melhorar a qualidade do atendimento oferecido (MARQUES *et al.*, 2018). Segundo Gomide e colaboradores (2018) já que a unidade básica é vista como a porta de entrada para os serviços de saúde, os usuários procuram com frequência o atendimento e a partir desse momento eles expressam suas insatisfações relacionadas ao

tempo de espera para o atendimento, com isso acabam procurando outros serviços. Outro ponto negativo são as instalações físicas, distância da unidade, conforto, limpeza, organização que acaba interferindo quanto à movimentação dos idosos dentro da unidade, isso faz com que a qualidade do serviço fique prejudicada.

CATEGORIA 3: A COMUNICAÇÃO COM A EQUIPE DE SAÚDE

Quanto à comunicação entre os profissionais e idosos, a maioria dos idosos julgou ser adequada, relatando que eles interagem com o usuário no momento da consulta, a conversa era bem tranquila, dando a atenção necessária. O verbo escutar também se fez presente como uma disponibilidade da equipe de enfermagem. Uma minoria de idosos mencionou que a enfermagem não silenciou para ouvi-los. Corroborando com tais resultados, em pesquisa realizada por Emiliano (2017), os usuários mostram-se satisfeitos com o atendimento desenvolvido no momento da sua permanência na unidade, o diálogo aparece presente tornando capaz de resolver os problemas. A consulta com os profissionais de enfermagem enriquece os serviços de saúde. A etapa da velhice é uma fase da vida que requer muita atenção, pois o idoso apresenta doenças crônicas ou agudas, dependências, gastos com medicações e consultas, para que os idosos possam levar uma vida comum, esse cuidado deve ser humanizado. E para isso a interação entre o profissional e o idoso é essencial, esse vínculo gera confiança, onde facilita e qualifica a comunicação (SOUZA *et al.*, 2017). Portanto, o vocábulo humanização tem como perspectiva que a equipe de saúde entenda a situação do paciente, saiba conviver com eles, escutar o que eles têm a dizer, de maneira qualificada, resolvendo as demandas, tendo solidariedade com o próximo. Os profissionais que interagem com os usuários, além de estarem fazendo o trabalho, também aprendem com a população, assim estará sendo feita uma atuação ética no campo de trabalho na saúde (MEDEIROS *et al.*, 2016). A capacitação dos profissionais de saúde deve estar presente sempre, a fim de aperfeiçoar o atendimento oferecido, usando dos meios tecnológicos para qualificar a escuta e resolver os problemas de saúde trazidos pelos usuários (SHIMIZU *et al.*, 2018).

CATEGORIA 4: AS CONSULTAS DE ENFERMAGEM

No que se refere às consultas de enfermagem na unidade básica, uma boa parte dos idosos se sentem bem, consideram que sua privacidade é protegida e segura, o tempo de duração das consultas é bom. Para estes, o acolhimento na consulta faz com que entendam melhor o que é dito pelos profissionais. No entanto, outra parte dos idosos diz não ter segurança no momento da consulta por não saber se os profissionais realmente guardam segredo, se serão sigilosos, e nesse momento diz não ter autonomia para tomar suas decisões. Por entender que a população precisa ser cuidada da melhor forma possível, o atendimento fornecido na saúde precisa ser composto por uma equipe multiprofissional, que tenha conhecimentos teóricos e práticos na sua área, com propósito de oferecer sempre o melhor aos pacientes, de forma ética, respeitando os princípios da beneficência, não maleficência, autonomia e justiça, respeitando também as diretrizes e princípios do SUS (VERDI *et al.*, 2015). Para que a comunicação ocorra de forma concretizada, podemos considerar como fatores importantes, além das palavras, o olhar, a confiança, a aproximação, que são capazes de quebrar

qualquer barreira que dificulta o contato existente entre o profissional e o idoso (LUCENA *et al.*, 2015). Com o passar dos anos a expectativa de vida da população idosa está cada vez maior e com isso os idosos estão em constante busca pelo serviço de saúde. A consulta de enfermagem é um momento que requer atenção, compreensão, afeto e respeito os enfermeiros podem contribuir para o envelhecimento da melhor forma, atendendo a esses critérios, sendo assim faz aumentar o grau de autonomia no cuidado da própria saúde dos idosos (PAGLIUCA *et al.*, 2017).

Considerações Finais

Este estudo fortaleceu os conhecimentos sobre a humanização no SUS a partir da percepção dos idosos acerca da humanização do atendimento na unidade de saúde. A partir dos resultados apresentados e da análise realizada, salienta-se a importância da atuação dos profissionais de saúde na atenção básica, pois é a porta de entrada do serviço de saúde. Observou-se que a maioria dos longevos mostrou-se satisfeitos a respeito do acolhimento, respeito, tempo de espera, limpeza, comunicação, escuta, sigilo de informações, consultas de enfermagem, e a humanização prestada no atendimento da atenção básica. As insatisfações e as queixas servem como guia para eliminar os problemas, os pontos negativos servem como críticas construtivas para que os profissionais aprimorem então as demandas dos serviços de saúde. É interessante também nesse processo a participação dos pacientes nas atividades oferecidas pela unidade, a fim de poder, então, expressar suas opiniões e tomar suas decisões.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. São Paulo: Edição 70, 2016.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Estatuto do Idoso; ed.2; 2003.
- CORREIA, Suzyenney Rodrigues *et al.*. Cuidados de enfermagem prestados à parturiente adolescente sob a luz da teoria de Wanda Horta. Revista Fundamental Care Online.v9i3.857-866. 2017.
- EMILIANO, Marina da Silva *et al.* A percepção da consulta de por idosos e seus cuidadores. Revista de enfermagem UFPE online; Recife; 11(5):1791-7; maio, 2017.
- FERREIRA, Beatriz Rocha, *et al.* Acolhimento ao Idoso na Atenção Básica: Visão do Usuário. Revista Fundamental Cuidado Online; Teresina; 10(3):669-674; 2018.
- GOMIDE, Mariana Figueiredo Souza *et al.* Satisfação do usuário com atenção primária à saúde: uma análise de acesso e acolhimento. Interface. Botucatu. 22 (65): 387-98; 2018.
- GUEDES, Marcelo Barbosa Otoni Gonçalves *et al.* Apoio social e o cuidado integral à saúde do idoso; Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro; v. 27; n. 4; p.1185-1204; 2017.
- KREUZL, Giovana Kreuzl; FRANCO, Maria Helena Pereira Franco. O luto do idoso diante das perdas da doença e do envelhecimento – Revisão Sistemática de Literatura. Arquivos Brasileiros de Psicologia; Rio de Janeiro, 69 (2): 168-186; 2017.
- LUCENA, Natty Calixto *et al.* Comunicação eficaz, sua influência no cuidado ao idoso: uma revisão sistemática. Anais CIEH. Vol. 2, N.1; 2015.
- MARQUES, Lana Aires *et al.* Satisfação de usuários com o acolhimento e classificação de risco em unidades públicas de saúde. Revista Eletrônica Enfermagem. 20:v20a24; 2018.
- MEDEIROS, Lucilene Martorelli Ortiz Petin *et al.* Humanização na formação e no trabalho em saúde: Uma análise da literatura. Trabalho. Educação, Saúde. Rio de Janeiro; v. 14; n. 3; p.925-951; 2016.
- MIRANDA, Gabriella Morais Duarte *et al.* Ana Lucia Andrade. O envelhecimento populacional brasileiro: desafios e consequências sociais atuais e futuras. Rev. Bras. Geriatr. Gerontol., Rio de Janeiro, 2016; 19(3):507-519.
- MORAIS, Ana Maria Santana. A humanização na área da saúde: uma proposta reflexiva para o serviço social; Goiânia-Goiás 2016.
- MOREIRA, Márcia Adriana Dias Meirelles *et al.* Políticas públicas de humanização: revisão integrativa da literatura, Ciência & Saúde Coletiva; v.20; n.10; 2015.
- MOURA, Luciana Ramos *et al.* Fatores associados ao comportamentos de risco à saúde entre adolescentes brasileiros: uma revisão integrativa. Revista Escola de Enfermagem USP, 2018.
- PAGLIUCA, Lorita Marlina Freitag *et al.* Acesso de idosos às unidades de Atenção Primária à Saúde. REME – Rev Min Enferm; Ceará; 21:e-102; 2017.
- PEREIRA, Marilda de Oliveira. Prática assistencial de enfermagem: humanização no cuidar; Temas em Saúde; João Pessoa; v.17; n.3; 2017.
- PLACIDELI, Nádia; CASTANHEIRA, Elen Rose Lodeiro. Atenção à saúde da pessoa idosa e ao envelhecimento em uma Rede de Serviços de Atenção Primária. Revista Kairós Gerontologia, 20(2), 247-269; São Paulo; 2017.
- SANTOS, Débora Aparecida *et al.*, Potencialidades e dificuldades nas práticas de acolhimento na rede de atenção básica conforme a Política Nacional de Humanização, Saúde. & Transformação. Social.; v.6; n.2; p.54.-69; Florianópolis; 2016.
- SATO, Mariana; AYRES, José Ricardo de Carvalho Mesquita. Arte e humanização das práticas de saúde em uma Unidade Básica. Comunicação Saúde Educação, v.19; n.55; p.1027-38; 2015.
- SHIMIZU, Helena Eri *et al.* Avaliação do Índice de Responsividade da Estratégia Saúde da Família da zona rural. Rev Esc Enferm USP; Brasília; 52:e03316; 2018.
- SOUZA, Ana Mayara Gomes *et al.* Avaliação da assistência à pessoa idosa na atenção primária à saúde: perspectiva de usuários. Revista Ciência Plural; Rio Grande do Norte; 3(2):42-52; 2017.
- VERDI, Marta *et al.* A dimensão ético-estético-política da Humanização do SUS: estudo avaliativo da formação de apoiadores de Santa Catarina (2012-2014). Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília, 24(3):363-372, jul-set 2015.
