

## A HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO E USO DA EMPATIA NO SERVIÇO DE SAÚDE

CASTANHA, Natalia;  
MENEHINI, Leidimari;  
AMTHAUER, Camila;  
PAULETTI, Marzelí

### Resumo

Introdução: O cuidado humanizado engloba respeitar o indivíduo de acordo com suas individualidades e necessidades. A empatia é uma ferramenta utilizada para manter a relação e para a criação de vínculo entre profissionais da saúde e usuários. Objetivo: sensibilizar os profissionais de saúde para que eles possam perceber a importância da empatia e de uma assistência humanizada, com o intuito de aumentar a qualidade e a satisfação dos usuários em relação ao atendimento e aos serviços prestados pela instituição de saúde. Método: trata-se de um estudo observacional de campo de estágio, seguido de pesquisa bibliográfica e após a elaboração de folhetos explicativos enfatizando a importância do atendimento humanizado e uso da empatia nos estabelecimentos de saúde. Resultados: Durante o estágio na Unidade, percebeu - se que alguns profissionais apresentaram tom de voz alterado e uma postura inadequada durante o acolhimento de alguns pacientes, ocorreu gritos de pedido de silêncio, não havia atendimento para quem esquecia o cartão do SUS, as respostas eram

agressivas, as pessoas não eram atendidas por coisas fúteis, somente porque não haver empatia com os usuários. Conclusão: é importante realizar a capacitação dos profissionais, enfatizar os deveres da profissão ao qual esta desempenhando e as responsabilidades, desenvolver um método de monitoramento por parte da gestão para que esses casos não aconteçam novamente. Também, sensibilizar os profissionais distribuindo cartilhas sobre o tema, destacando os benefícios de um atendimento de qualidade.

Palavras-chave - Cuidado humanizado. Empatia. Profissionais da saúde.

E-mails - nataliacastanha2@hotmail.com; leidimarimeneghini@yahoo.com