



## O reflexo da assistência humanizada na qualidade dos atendimentos realizados no Sistema Único de Saúde – relato de experiência

### *The reflexion of humanized care in the quality of care in the Unified Health System – A report experience*

Bárbara Santos Carvalho<sup>1</sup>  
Ariane Vanessa Lopes Ferreira<sup>2</sup>  
Rodrigo Gontigo Cunha<sup>3</sup>

Instituto Metodista Izabela Hendrix

**Introdução:** O Projeto Humanizabela tem como prioridade o acolhimento aos pacientes e familiares, garantindo os seus direitos e tendo como base fundamental a ética, o respeito, a solidariedade e a responsabilidade. Acoplado à sua política, são realizadas palestras educativas, ações e programas que dão suporte aos usuários do SUS. **Objetivo:** Relatar através de depoimentos de pacientes e acompanhantes, a experiência de uma integrante do Humanizabela e descrever os principais resultados obtidos e a relevância da assistência humanizada em um complexo hospitalar. **Metodologia:** Trata-se de um estudo do tipo relato de experiência, realizado a partir da vivência de uma participante do Projeto por dois anos, e obtido através de depoimentos dos pacientes e seus acompanhantes durante este período. **Resultados e Discussão:** É possível perceber, através de relatos dos pacientes e seus familiares que o trabalho desenvolvido no Humanizabela contribui significativamente para a melhora na qualidade dos atendimentos, na redução do tempo de espera, no direcionamento dos pacientes e acompanhantes para o setor necessário, sanando dúvidas comuns e tornando o atendimento mais ágil e resolutivo. **Considerações Finais:** As atividades exercidas no Projeto Humanizabela resgatam o respeito a vida, levando em conta as condições educacionais, éticas, sociais, e psíquicas presentes em todo relacionamento humano, auxiliando os pacientes e seus familiares no processo de recuperação da saúde. Além disso, a relevância da humanização em um complexo hospitalar contribui para um melhor funcionamento da instituição otimizando a relação entre funcionários e usuários.

**Palavras-chave:** Assistência Humanizada; SUS; Acolhimento.

<sup>1</sup> Acadêmica do 7º período do curso de Graduação em Fisioterapia, integrante do Projeto Humanizabela de 03/2015 à 03/2017, do Instituto Metodista Izabela Hendrix. E-mail: barbaracarvalho483@gmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica do 7º período do curso de Graduação em Fisioterapia, integrante do Projeto Humanizabela no período de 06/2014 a 06/2016, do Instituto Metodista Izabela Hendrix. E-mail: arianneferreira.af@gmail.com

<sup>3</sup> Doutor em Neurociências, Docente do Curso de Graduação em Fisioterapia do Instituto Metodista Izabela Hendrix. E-mail: rodrigo.cunha@izabelahendrix.edu.br