



## **Congresso de Humanização**

A Clínica Ampliada: a construção de uma assistência multiprofissional em saúde.

### **O DISCURSO DOS PROFISSIONAIS SOBRE A DEMANDA E A HUMANIZAÇÃO**

**Junges JR\*,  
PPG de Saúde Coletiva / UNISINOS.  
roquejunges@hotmail.com  
Oliveira MR,  
Hospital Banco de Olhos de Porto Alegre / REDE VERZERI .  
marciafscj@yahoo.com.br**

A humanização dos serviços da atenção primária depende da resolução das necessidades em saúde e da consequente organização da demanda. O estudo objetiva conhecer as implicações da demanda sobre a humanização das práticas. Trata-se de pesquisa exploratória com abordagem qualitativa. O universo empírico composto por 10 trabalhadores de Unidade Básica de Saúde de São Leopoldo (RS): 1 gestora, 1 médica, 1 dentista, 2 enfermeiros, 3 técnicos em enfermagem, 2 atendentes. A coleta de dados aconteceu em 4 reuniões de discussão focal sobre temas como política de humanização, direito à saúde, integralidade, acolhimento, subjetividade em saúde, processos de trabalho. Os dados coletados foram trabalhados pela análise do discurso. Como resultados, apareceram três repertórios linguísticos ligados à demanda: 1) compreensão das necessidades em saúde; 2) entendimento do acolhimento como triagem e aplicação de protocolo; 3) influência do modelo biomédico na organização dos serviços. A excessiva demanda e a falta de resolubilidade estão ligadas a compreensão das necessidades de saúde como simples acesso à tecnologia, e do acolhimento apenas como triagem de sintomas. Os profissionais da enfermagem reportam como causa da excessiva demanda o modelo biomédico pelo qual usuários querem ser atendidos pelo médico, dificultando a inserção de outros profissionais no atendimento.

**Palavras-chave:** Humanização. Demanda. Acolhimento.

**Área de Concentração:** Saúde Coletiva

**Opção de Apresentação:** Oral