

A Política Nacional de Humanização (PNH) visa desfragmentar e desverticalizar os processos de trabalho, priorizando a integralidade da atenção na busca pela construção coletiva de saúde. A demanda se constrói no cotidiano, é fruto de um inter-relacionamento entre normas e práticas que orientam diferentes atores envolvidos, que formulam e implementam políticas de saúde, seja de uma localidade, de um estado ou país. A pesquisa: “O discurso dos trabalhadores de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) em São Leopoldo (RS) sobre a humanização dos serviços” tem como um dos objetivos específicos, detectar a percepção dos trabalhadores sobre as implicações da demanda sobre a humanização na UBS. O método utilizado é a abordagem qualitativa, cuja técnica para coleta de dados é a discussão focal de grupo, tendo como proposta de tratamento de dados, a análise de conteúdo. A amostra, intencionalmente definida segundo critérios de competência, é composta por 12 membros. A UBS escolhida, da Vila Campina em São Leopoldo, responde a critérios de unidade de cuidados primários em saúde. Este estudo está inserido na linha de pesquisa “Vulnerabilidade em Saúde e Bioética” do PPG em Saúde Coletiva da Unisinos, aprovada pelo Comitê de Ética desta Universidade. Na discussão do grupo focal, duas questões surgem relacionadas à demanda: causas e soluções. A pouca resolutividade e a carência afetiva dos usuários aparecem como as principais causas. Em contrapartida, o acolhimento é citado como uma possível solução, só que entendido como triagem e aplicações de protocolo de atendimento. Outras soluções a longo prazo são: a separação das áreas de emergência e agendamento, a implantação do Programa Saúde da Família (PSF) e a inclusão de Educação em Saúde nas escolas. O acolhimento precisa estar direcionado para as necessidades do usuário e não pautado pela pura aplicação de procedimentos.