

***A TECNOLOGIA COMO DISPOSITIVO DO ATENDIMENTO HUMANIZADO NA ATENÇÃO BÁSICA À SAÚDE***

Veronica da Fonseca Almeida, Jean Carlos Rodrigues, Jessica Garcia Silva Santana, Mariana Sausen Basso, Léo Bruno Baldassari Pinheiro, Paola Costa Gonçalves, Larissa Neves dos Reis, Débora dos Santos Simões, Rodrigo Daniel Zanoni, [Cibelle Correia Cavalcante Lacerda](https://bjihs.emnuvens.com.br/bjihs/article/view/718#author-7), Caroline Rafaela Solano, Charlene Passos Oliveira, Gabriela Gomes da Silva, Lucas Carvalho Tinoco, Mariel Wágner Holanda Lima, Claudia Aparecida Godoy Rocha

***REVISÃO DE LITERATURA***

**RESUMO**

Com o passar dos anos, observa-se que a tecnologia vem avançando cada vez mais e contribuído de forma significativa na vida das pessoas, como também para áreas importantes como a da saúde, pois, a partir dessas ferramentas que torna-se possível desenvolver atendimento mais rápidos e humanizado aos pacientes que buscam atenção básica de saúde para obter assistência médica. Assim, a pesquisa objetiva explicar sobre a relevância da tecnologia como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde. A metodologia utilizada consistiu no método revisão de literatura com o intuito de obter informações concisas a respeito do objetivo do trabalho, sendo inserido artigos publicados no período de 2019 a 2022 disponíveis na Scielo, Lilacs e PubMed. Sendo excluídas pesquisas que estavam inferior a 2019, bem como aquelas cujo conteúdo não era língua portuguesa, o que dificultaria o processo de verificação e análise dos pesquisadores. Dessa forma, os resultados apontaram sobre os benefícios ocasionados pela tecnologia, possibilitando melhores atendimentos em termos de consultas médicas, exames e orientações aos pacientes, tornando o atendimento humanizado na atenção básica à saúde como um fator imprescindível. Concluindo-se sobre a necessidade de ampliar a tecnologia como dispositivo humanizado em todas as unidades de atenção básica à saúde, tendo em vista que algumas localidades não dispõem dessas ferramentas, pois, além de promover eficácia em termos de assistência mais rápida, possibilita a minimização da fila de espera por atendimentos e exames.

**Palavras-chave**: Humanização; Tecnologia na saúde; Atenção Básica.

***TECHNOLOGY AS A HUMANIZED CARE DEVICE IN PRIMARY HEALTH CARE***

**Abstract**

Over the years, it has been observed that technology has been advancing more and more and has contributed significantly to people's lives, as well as to important areas such as health, because, based on these tools, it becomes possible to develop care faster and more humanized to patients who seek primary health care to obtain medical assistance. Thus, the research aims to explain the relevance of technology as a device for humanized care in primary health care. The methodology used consisted of the literature review method in order to obtain concise information about the objective of the work, with articles published from 2019 to 2022 available on Scielo, Lilacs and PubMed. Researches that were lower than 2019 were excluded, as well as those whose content was not in Portuguese, which would make the researchers' verification and analysis process difficult. In this way, the results pointed to the benefits caused by technology, enabling better care in terms of medical consultations, exams and guidance to patients, making humanized care in primary health care an essential factor. Concluding on the need to expand technology as a humanized device in all primary health care units, considering that some locations do not have these tools, because, in addition to promoting effectiveness in terms of faster assistance, it enables the minimization queue for appointments and exams.

**Keywords**: Humanization; Technology in health; Basic Attention.

***Dados da publicação:*** Artigo recebido em 17 de Outubro e publicado em 27 de Novembro de 2023.

 **DOI**: https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n5p4001-4009

**Autor correspondente***: Veronica da Fonseca Almeida -* veronica\_fonseca18@hotmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) [License.](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

**1.** **Introdução**

A tecnologia ao longo dos últimos anos tem sido bastante eficiente em termos de promover maior eficácia no armazenamento de informações das quais possam promover resolutividade na área de saúde, e com isso, esse dispositivo contribui no processamento de consultas, vacinas, recebimento de medicamentos dentre outros parâmetros que contribuem na minimização do tempo em termos de informações e até mesmo o acesso aos serviços de saúde.

Nesse sentido, os usuários conseguem acesso às informações de forma mais rápida a partir dos profissionais que atuam na atenção básica, porém, embora seja essencial para cadastrar novos pacientes, acessar serviços disponíveis em termos de exames, consultas etc. ainda é um desafio torná-la efetiva em todos os municípios, devido à falta de planejamento, conexão com a internet, atualização cadastral de vagas etc. Assim, a pesquisa objetiva explicar sobre a relevância da tecnologia como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde.

**2. Metodologia**

 A metodologia utilizada consistiu no método revisão de literatura com o intuito de obter informações concisas a respeito do objetivo do trabalho, sendo inserido artigos publicados no período de 2019 a 2022 disponíveis na Scielo, Lilacs e PubMed. Sendo excluídas pesquisas que estavam inferiores a 2019, bem como aquelas cujo conteúdo não era língua portuguesa, o que dificultaria o processo de verificação e análise dos pesquisadores.

**Fluxograma 01:** Metodologia do processo de seleção dos estudos encontrados na presente pesquisa.

****

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2023.**

Com base no fluxograma acima, obteve-se a catalogação de 28 artigos conectados ao tema sobre a tecnologia como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde, porém 25 foram selecionados por tratarem sobre a tecnologia como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde, porém, 12 foram excluídos por não atenderem o que se propôs a pesquisa, sendo inserido 06 trabalhos das quais contemplam o critério de escolha dos autores supracitado anteriormente.

**3. Resultados e discussão**

O referido tópico apresenta na tabela 01 os respectivos artigos selecionados, a qual apresenta sobre a tecnologia como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde, sendo contemplado inseridas 06 pesquisas contempladas da seguinte forma:

**Tabela 01.** Resumo dos artigos que constituem amostra da revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Autor (ano) | Título | Objetivo | Método |
| Rodrigues *et al*. (2019) | Sobre o acolhimento: discurso e prática em Unidades Básicas de Saúde do município do Rio de Janeiro | Analisar a relevância do acolhimento humanizado a partir da prática de tecnologias em Unidades Básicas de Saúde do município do Rio de Janeiro. | Quantitativo |
| Silva *et al*. (2019) | Caminhos e Contornos: o Acolhimento na Atenção Básica em São Bernardo do Campo. | Compreender o funcionamento da tecnologia para o desenvolvimento do Acolhimento e atendimento humanizado na Atenção Básica em São Bernardo do Campo. | Quali-quantitativa |
| Nicolau *et al*. (2021) | A atenção básica na perspectiva de gestores públicos do sistema único de saúde  | Analisar qualitativamente perspectivas relacionadas a este nível de atenção entrevistou-se gestores(as) de diferentes níveis hierárquicos da AB de um município de Mato Grosso. | Quanti-qualitativo |
| Maneira (2021) | Vantagens do acolhimento na atenção primária em saúde: socializando a assistência. | Descrever as vantagens da prática do acolhimento no âmbito da Atenção Primária em Saúde.  | Quantitativo |
| Lopes *et al*. (2021) | Acolhimento como tecnologia em saúde: revisão sistemática | Identificar os benefícios gerados pela tecnologia em saúde. | Sistemático-quantitativa |
| Ribeiro *et al*. (2022) | A importância da implantação do acolhimento na atenção primária à saúde. | Analisar a importância do acolhimento por meio do uso da tecnologia na UBS. | Quantitativo |

**3.1 Discussão**

A tecnologia na área de saúde possibilita que os usuários tenham acesso a tratamento de doenças, medicamentos, exames e demais serviços que torna o direito à saúde como um fator efetivo, além de gerar impactos positivos na vida dos usuários (RODRIGUES *et al*.,2019). Nesse sentido, os profissionais que atuam frente a essas ferramentas, precisam possuir conhecimento de como utilizá-las (SILVA *et al*., 2019) para agregar a tomada de decisões acertadas no fornecimento de informações aos pacientes.

Pois, através da tecnologia na atenção básica é possível orientar os pacientes sobre quais dias e períodos os exames estão disponíveis para marcação de data, bem como os medicamentos disponibilizados gratuitamente, consultas e dentre outros serviços de saúde (LOPES *et al*., 2021). Aliar dispositivos digitais para minimizar as filas de espera para atendimento e realização de consultas, focaliza na necessidade dos pacientes, tendo em vista sua recuperação, contribuindo no processo de cura, ampliando a eficiência no cuidado humanizado.

A melhoria nos serviços oferecidos a comunidade contemplada pela atenção básica à saúde, busca trazer o acolhimento como medida de integralidade aos pacientes e demais usuários (NICOLAU *et al*., 2022), com o intuito de orientá-los por meio da nova dinâmica de atendimento, assegurando os direitos à saúde.

Assim, o atendimento humanizado visa assegurar bem-estar aos pacientes buscando entender suas subjetividades, e por meio dela, criar estratégias das quais possam assegurar sua recuperação, ajudando a gestão acompanhar os usuários (RIBEIRO *et al*., 2021), e verificar quais serviços possuem grande demanda de procura, buscando ampliar o acesso.

Otimizar o atendimento humanizado na atenção básica de saúde, potencializa ainda mais no retorno, sendo um dos pilares essenciais para tornar o cuidado mais humano aos pacientes (MANEIRA, 2022), pois, a ampliação dos serviços e sua automação promovida pela tecnologia compartilha as responsabilidades atendendo as necessidades geradas pela assistência primária ao usuário da atenção básica à saúde.

Dessa forma, os resultados apontaram sobre os benefícios ocasionados pela tecnologia, possibilitando melhores atendimentos em termos de consultas médicas, exames e orientações aos pacientes, tornando o atendimento humanizado na atenção básica à saúde como um fator imprescindível.

**4. Conclusão**

O atendimento humanizado é uma forma de possibilitar bem-estar aos pacientes, frente às suas enfermidades, e através da implementação da tecnologia, assegurou melhores formas de contribuir para a efetivação da assistência e cuidado aos usuários dos serviços de saúde, tendo em vista suas vulnerabilidades e direito à saúde.

Assim, a relação do cuidado é outro fator bastante notório ao perceber quando é feito o processo de melhorias no acesso à saúde, a qual promove coleta e análise de dados, de forma mais rápida, além da gestão fazer o monitoramento dos pacientes, impactando de maneira positiva.

Concluindo-se sobre a necessidade de ampliar a tecnologia como dispositivo humanizado em todas as unidades de atenção básica à saúde, tendo em vista que algumas localidades não dispõem dessas ferramentas, pois, além de promover eficácia em termos de assistência mais rápida, possibilita a minimização da fila de espera por atendimentos e exames.

Diante da relevância do assunto discutido no presente trabalho, torna-se essencial o desenvolvimento de novas abordagens científicas acerca da tecnologia como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde contribuindo ainda mais para o acervo acadêmico**.**

**Referências**

LOPES, J.R.S. *et al*. Acolhimento como tecnologia em saúde: revisão sistemática. **Revista de Saúde Pública do Paraná**, v.4, n.2, p.172-83, 2021.

MANEIRA, A. F. D. **Vantagens do acolhimento na atenção primária em saúde: socializando a assistência.** **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. v. 01, n.7, p. 78-102, 2022.

NICOLAU, K. *et al*. A atenção básica na perspectiva de gestores públicos do sistema único de saúde: estudo qualitativo. **Saúde soc**. v.30, n.4, p.1-8, 2021.

RIBEIRO, A. P. *et al.* A importância da implantação do acolhimento na atenção primária à saúde. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 11, p.148111133325, 2022.

RODRIGUES, J.B. *et al*. Caminhos e Contornos: o Acolhimento na Atenção Básica em São Bernardo do Campo. **BIS, Bol. Inst. Saúde**. São Paulo. v.20, n.1, p. 67-73, 2019.

SILVA, T.F. *et al*. Sobre o acolhimento: discurso e prática em Unidades Básicas de Saúde do município do Rio de Janeiro. **Saúde debate**, v.39, n. 105, p. 363-374. 2019.