

## A QUEBRA DE VÍNCULO COMO FATOR DE RISCO PARA A SAÚDE.

Ana Íris Zaatreh de Oliveira<sup>1</sup>; Alifer Kalebe Nobe Florentino<sup>1</sup>; Cristiano Venicios Dias Ferreira<sup>1</sup>;  
João Marcos Hockmuller<sup>1</sup>; João Victor Martiniano Weber<sup>1</sup>; Giovana Cristina da Silva<sup>2</sup>

**Introdução** Este relato de experiência, discorre sobre os impactos negativos da quebra de vínculo dos usuários e equipe UBS, uma situação constatada durante uma visita domiciliar a um destes usuários da UBS, um paciente de 62 anos com múltiplas condições crônicas de saúde. Dentre suas comorbidades, o usuário sofre de cardiopatia, hipertensão e diabetes mellitus. Após realizar uma cirurgia de ponte de safena em 2022, ele passou a enfrentar significativas dificuldades de mobilidade, o que afeta diretamente sua qualidade de vida. Este relato também destaca os desafios que ele enfrenta ao buscar atendimento e medicamentos na UBS Unipark, evidenciando a necessidade vital de um atendimento humanizado, conforme as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Humanização (PNH). Essa política visa promover um modelo de atenção que assegure responsabilização, vínculo e garantia dos direitos dos usuários de saúde. usuário vive em uma comunidade de recursos financeiros limitados e, além de suas comorbidades, ele também apresenta colelitíase e recentemente sofreu um quadro de dengue ou chikungunya, o que agravou ainda mais sua condição geral de saúde. A sua situação financeira impacta negativamente sua alimentação, gerando sintomas constantes de fraqueza e tontura que o impedem de ter uma vida com mais qualidade. **Descrição:** Durante uma tentativa de conseguir insulina, medicamento essencial para sua condição diabética, o usuário da UBS enfrentou um atendimento inadequado, onde foi tratado de maneira rude por uma funcionária. Este incidente não apenas o desmotivou a buscar assistência contínua, mas também resultou em uma interrupção no uso de insulina por três meses, levando a um agravamento significativo de sua saúde. O tratamento desrespeitoso e a falta da medicação afetaram não apenas sua saúde física, mas também sua confiança no sistema de saúde, comprometendo sua disposição para buscar o cuidado médico quando necessário. Este cenário expõe falhas graves no sistema de saúde, especialmente no que diz respeito à acessibilidade e à qualidade do atendimento prestado a pacientes que lidam com condições crônicas e complexas.

A ausência de insulina pode levar a complicações severas, que em muitos casos são potencialmente fatais para pessoas com diabetes. A PNH ressalta a importância da humanização como um princípio central nas ações de saúde, promovendo a participação dos usuários e a integração das equipes de trabalho, além de fomentar um ambiente ético e acolhedor. Essa política abrange diversas dimensões, incluindo gestão, atenção, formação de profissionais e participação social, com o objetivo de garantir que todos os cidadãos tenham acesso a cuidados dignos e de qualidade.

<sup>1</sup>Ana Íris Zaatreh De Oliveira, Estudante do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG). E-mail: izaatreh64@gmail.com

<sup>1</sup>Alifer Kalebe Nobe Florentino, Estudante do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG). E-mail: aliferkalebe@gmail.com

<sup>1</sup>Cristiano Venicios Dias Ferreira Estudante do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG). E-mail: crsvdf53@gmail.com

<sup>1</sup>João Marcos Hockmuller, Estudante do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG). E-mail: jmarcoshockmuller@gmail.com

<sup>1</sup>João Victor Martiniano Weber, Estudante do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG). E-mail: Weberjoaovic@gmail.com

<sup>2</sup> Giovana Cristina da Silva, Professora do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG). E-mail: enf.giovana@gmail.com

**ANAIS DA VII MOSTRA CIENTÍFICA DO  
PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA**

---

A experiência ilustra perfeitamente a necessidade de um atendimento mais humanizado e respeitoso, especialmente em casos de pacientes com condições crônicas que requerem atenção contínua. Um atendimento que seja acolhedor e empático não só é essencial para a saúde física do paciente, mas também é crucial para que ele se sinta motivado a buscar e aderir ao tratamento necessário.

**Considerações finais:** A experiência evidencia a urgência de reformas no atendimento das UBS. É imprescindível implementar medidas que promovam a capacitação dos funcionários em habilidades interpessoais e em atendimentos humanizados, assegurando que os pacientes recebam o respeito e o cuidado que merecem. Tais melhorias são fundamentais para que os pacientes consigam estabilizar sua saúde, evitando situações que possam comprometer ainda mais suas condições. Torna-se cada vez mais evidente que o sistema de saúde necessita se reestruturar para atender adequadamente às necessidades de todos os pacientes, especialmente aqueles que lidam com múltiplas comorbidades. Esses pacientes dependem de um acompanhamento próximo, eficaz e, acima de tudo, respeitoso para garantir sua saúde e bem-estar a longo prazo.

**Palavras-Chave:** Humanização e assistência; Saúde; Respeito; Participação social; Empatia.

**ANAIS DA VII MOSTRA CIENTÍFICA DO  
PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA**

---

**REFERÊNCIAS:**

1. Haskard Zolnierok KB, DiMatteo MR. Comunicação médica e adesão do paciente ao tratamento: uma meta-análise. Med Care. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/artigo/PMC>. Acesso em: 13/10/2024.
2. Patak L, Wilson-Stronks A, Costello J, Kleinpell RM, Henneman EA, Person C, Happ MB. Improving patient-provider communication: a call to action. J Nurs Adm. 2009 Sep;39(9):372-6. doi: 10.1097/NNA.0b013e3181b414ca.
3. Rowe R, Calnan M. Relações de confiança nos cuidados de saúde: desenvolvendo um quadro teórico para o “novo” NHS. J Health Organ Manag. 2006;20(5):376-96. doi: 10.1108/14777260610701777.