

CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa
Curso Técnico em Enfermagem

Eliane Bandeira F. Santos
Marcos Paulo de Souza Santana
Maria Inêz Sanguiné Garcia
Patricia Regina de Almeida Souza

HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA AO IDOSO NA ATENÇÃO
BÁSICA

PIRACICABA – SP

2024

Eliane Bandeira F. Santos
Marcos Paulo de Souza Santana
Maria Inêz Sanguiné Garcia
Patricia Regina de Almeida Souza

**HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA AO IDOSO NA ATENÇÃO
BÁSICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Técnico em Enfermagem da Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa, orientado pelas professoras: Profª Mônica Groppo e Vanessa Helena de Mucio de Oliveira como requisito para obtenção do título de Técnico em Enfermagem.

PIRACICABA – SP

2024

Velhas árvores

(Olavo Bilac)

*Olha estas velhas árvores, mais belas
Do que as árvores moças, mais amigas,
Tanto mais belas quanto mais antigas,
Vencedoras da idade e das procelas...*

*O homem, a fera e o inseto, à sombra delas
Vivem, livres da fome e de fadigas:
E em seus galhos abrigam-se as cantigas
E os amores das aves tagarelas.*

*Não choremos, amigo, a mocidade!
Envelheçamos rindo. Envelheçamos
Como as árvores fortes envelhecem,*

*Na glória de alegria e da bondade,
Agasalhando os pássaros nos ramos,
Dando sombra e consolo aos que padecem!*

RESUMO

Este estudo buscou compreender como está o atendimento prestado ao idoso na atenção básica, levando em consideração a visão dos usuários e dos profissionais da enfermagem que prestam esse atendimento. Diversos autores descrevem a importância do cuidado humanizado para a população idosa, ressaltando seu impacto positivo na qualidade de vida ao promover melhorias nos aspectos físicos, sociais e emocionais. Diante do aumento do número de brasileiros idosos, tornou-se imperativo adotar uma abordagem mais atenciosa e adaptada às necessidades dessa crescente população. A implementação do cuidado humanizado na Atenção Básica revelou-se crucial para elevar o padrão de saúde do idoso, apresentando relevância significativa para o Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, essa abordagem contribuiu para a prevenção da sobrecarga no sistema de saúde, mitigando internações recorrentes e promovendo uma atenção mais abrangente, holística e eficaz no atendimento ao idoso.

Através de pesquisa online direcionada ao público idoso e profissionais da atenção básica conseguimos compreender a atual situação na visão dos mesmos.

Palavras-chave: envelhecimento; humanização; atenção básica.

ABSTRACT

This study highlighted the importance of humanized care for the elderly population, emphasizing its positive impact on quality of life by promoting improvements in physical, social, and emotional aspects. With the increasing number of elderly Brazilians, it has become imperative to adopt a more attentive and tailored approach to the needs of this growing population. The implementation of humanized care in Primary Care has proved crucial in raising the health standard of the elderly, presenting significant relevance to the Unified Health System (SUS). Additionally, this approach has contributed to preventing overload in the healthcare system, mitigating recurrent hospitalizations and promoting a more comprehensive, holistic, and effective attention to the elderly.

Keywords: aging, humanization, primary care

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	JUSTIFICATIVA	8
3	HIPÓTESE	9
4	OBJETIVO GERAL	10
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	10
5	REFERENCIAL TEÓRICO: CUIDADO HUMANIZADO AO IDOSO	11
6	METODOLOGIA	12
7	DISCUSSÃO	13
8	CONCLUSÃO	16
	REFERÊNCIAS	17
	APÊNDICE A	18
	APÊNDICE B	19

1 INTRODUÇÃO

O processo demográfico mundial passa por uma transição única e irreversível, resultando em mais populações idosas em todos os lugares. À medida que as taxas de fertilidade diminuem, a proporção de pessoas com 60 anos ou mais hoje deve triplicar, alcançando cerca de dois bilhões em 2050. Na maioria dos países, o número de pessoas acima dos 80 anos deve quadruplicar para quase 400 milhões.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) classifica como idosos as pessoas com mais de 65 anos de idade em países desenvolvidos e com mais de 60 anos nos países em desenvolvimento (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019).

Segundo estudos levantados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), revelaram que existem mais de 33 milhões de pessoas idosas no Brasil. O estudo também mostra que esse número vem crescendo por causa dos avanços da medicina, que aumentou a expectativa de vida da população. As pesquisas também indicam que, em 2050, um em cada quatro brasileiros será idoso. Para o ano de 2023, os idosos almejam mais políticas públicas no campo da saúde, da educação e da previdência.

Humanização significa humanizar, tornar humano, dar condição humana a alguma ação ou atitude humana. Também quer dizer ser benévolo, afável, tratável. É realizar qualquer ato considerando o ser humano como um ser único e complexo, onde estão inerentes o respeito e a compaixão para com o outro (FERREIRA, 2009).

O conceito de humanização das ações e práticas de atenção à saúde está em discussão no mundo há muitas décadas, mas nos últimos anos, vem ganhando destaque na literatura científica e em pesquisas voltadas às ciências da saúde. Humanizar é se colocar no lugar do próximo, é ajudar sem esperar nada em troca, é se doar para o bem comum.

Segundo a Política Nacional de Atenção Básica (2017), Capítulo I, A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde. É desenvolvida por meio do exercício de práticas gerenciais e sanitárias democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios bem delimitados, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações.

São utilizadas tecnologias de elevada complexidade e baixa densidade, que devem resolver os problemas de saúde de maior frequência e relevância em seu território. É o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde. Orienta-se pelos princípios da universalidade, da acessibilidade e da coordenação do cuidado, do vínculo e continuidade, da integralidade, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social. A Atenção Básica considera o sujeito em sua singularidade, na complexidade, na integralidade e na inserção sociocultural e busca a promoção de sua saúde, a prevenção e tratamento de doenças e a redução de danos ou de sofrimentos que possam comprometer suas possibilidades de viver de modo.

A humanização na assistência ao idoso na atenção básica é uma abordagem centrada na pessoa, que busca garantir um atendimento de qualidade e respeitoso às necessidades físicas, emocionais e sociais dos idosos.

Para promover a humanização na assistência ao idoso na atenção básica, é essencial que os profissionais de saúde estejam capacitados e sensibilizados para lidar com as particularidades da velhice. Além disso, é necessário que existam políticas públicas que incentivem a humanização nos serviços de saúde, bem como investimentos na estrutura e equipamentos adequados.

2 JUSTIFICATIVA

O mundo está experimentando um aumento significativo na população idosa, devido a melhoria das condições de vida e avanços na medicina. Com isso surge a necessidade de fornecer um atendimento adequado e humanizado aos idosos, a fim de garantir seu bem-estar e qualidade de vida.

Cada indivíduo, independentemente da idade, merece ser tratado com respeito, dignidade e empatia. Isso é especialmente importante quando tratamos com idosos, que podem enfrentar desafios físicos, emocionais e sociais. A humanização do atendimento visa garantir que os idosos sejam tratados com cuidado, consideração e compreensão.

À medida que as pessoas envelhecem, é comum que enfrentam solidão, isolamento social e até mesmo depressão. Um atendimento humanizado ao idoso pode ajudar a promover o bem-estar emocional, proporcionando interações sociais significativas demonstrações de afeto e apoio emocional.

Os idosos acumulam uma vasta experiência de vida e conhecimentos valiosos, devemos reconhecer e valorizar essas experiências, permitindo que se sintam ouvidos, respeitados e incluídos na sociedade. Todos nós temos a responsabilidade de garantir que os idosos sejam tratados com dignidade e tenham acesso a cuidados adequados.

Trabalharmos na humanização do atendimento ao idoso é fundamental para promover uma sociedade mais justa e inclusiva garantindo que o idoso seja respeitado, valorizado e que tenha suas necessidades atendidas.

É imperativo ressaltar que, independentemente da idade, todo indivíduo merece ser tratado com respeito, dignidade e empatia. Esse princípio é ainda mais crucial quando lidamos com os idosos, que frequentemente enfrentam desafios físicos, emocionais e sociais. A humanização do atendimento busca assegurar que os idosos sejam acolhidos com cuidado, consideração e profunda compreensão de suas necessidades

3 HIPÓTESE

A hipótese central é que o atendimento humanizado aos idosos contribui significativamente para a melhoria de sua qualidade de vida, reduzindo sentimentos de solidão, isolamento social e depressão. Além disso, a pesquisa pretende avaliar como a valorização da experiência de vida dos idosos e a inclusão social podem fortalecer os laços intergeracionais e promover uma sociedade mais justa e inclusiva.

4 OBJETIVO GERAL

Ampliar a qualidade de atendimento ao idoso e promover a conscientização da equipe de enfermagem sobre a importância da humanização no cuidado a essa clientela.

4.1 Objetivos Específicos:

Demonstrar que a humanização na atenção primária melhora a qualidade do serviço prestado aos idosos, potencializando tratamentos e reduzindo o tempo para a cura, promovendo acolhimento e escuta ativa.

Melhorar a qualidade de assistência aos pacientes idosos, promovendo empatia, respeito e cuidado individualizado, visando o bem-estar e os resultados gerais da população idosa.

Aprimorar a excelência no atendimento aos idosos, promovendo conscientização na equipe de enfermagem sobre abordagens específicas para esse público e destacando a importância da humanização no cuidado.

Demonstrar que a implementação de práticas humanizadas na atenção primária contribui para a melhoria substancial da prestação de serviços aos idosos, praticando a escuta ativa e elevando a qualidade de vida não apenas dos pacientes, mas também de seus familiares e colaboradores.

Elevar a qualidade da assistência oferecida aos pacientes idosos, fomentando empatia, respeito e cuidado individualizado, e propor sugestões concretas para aprimorar a prestação de cuidados na atenção básica.

5 REFERENCIAL TEÓRICO: Cuidado Humanizado ao Idoso

O referencial teórico sobre o cuidado humanizado ao idoso foi elaborado considerando diversas fontes teóricas relevantes que abordam a complexidade e a importância desse tema no contexto atual. A partir da análise dessas referências, foram identificados conceitos e abordagens que fornecem uma base sólida para compreender e implementar práticas de cuidado centradas na pessoa idosa.

Primeiramente, reconheceu-se a relevância do tema do envelhecimento populacional e a necessidade crescente de uma abordagem de cuidado que vá além dos aspectos puramente físicos, considerando também o bem-estar emocional, social e psicológico dos idosos.

Assim, o referencial teórico foi construído integrando esses diferentes conceitos e abordagens, oferecendo uma base conceitual robusta para a compreensão e implementação do cuidado humanizado ao idoso.

6 METODOLOGIA

Este estudo adotou uma abordagem teórica, descritiva e analítica, combinando métodos quali-quantitativos para explorar o tema da Humanização no Atendimento do Idoso na Atenção Básica. O período de coleta de dados abrangeu julho de 2023 a fevereiro de 2024, durante o qual foram pesquisados materiais relevantes na plataforma Google Acadêmico.

Além disso, uma enquete foi conduzida por meio da plataforma Google Forms, direcionada a dois grupos-alvo: idosos com mais de 60 anos e profissionais de saúde. Essa enquete permitiu a coleta de dados primários sobre percepções e experiências relacionadas ao tema.

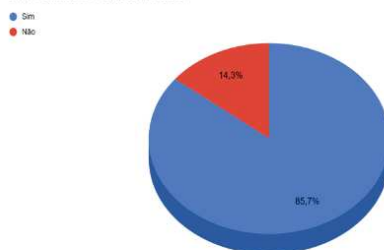
Para complementar a pesquisa, uma atividade prática de orientação foi realizada junto à população idosa nas unidades de atenção básica do município. Essa atividade visava informar os idosos sobre seus direitos e promover uma compreensão mais ampla sobre o atendimento humanizado na área da saúde.

Essa abordagem metodológica múltipla permitiu uma análise abrangente e aprofundada da temática, integrando perspectivas teóricas e práticas para fornecer insights valiosos sobre a humanização do atendimento ao idoso na atenção básica.

7 DISCUSSÃO

Foram entrevistados 07 idosos com idade acima de 60 anos, havendo predominância do sexo feminino. Dos entrevistados, 85,7% consideram que recebem cuidado humanizado e sentem-se ouvidos e respeitados na Unidade de Saúde a qual pertencem.

Você considera que na sua Unidade de atendimento você recebe um cuidado humanizado?

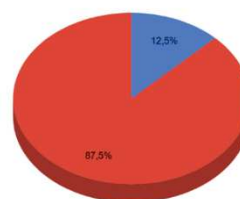


Do próprio autor 2024

100% dos pacientes consideram importante que para ter humanização ao idoso na Atenção Básica, precisa haver confiança e empatia, conhecer as necessidades e limitações de cada paciente, ser afetivo, saber se comunicar e acima de tudo tem que haver profissionalismo.

O que você considera importante para o atendimento humanizado aos idosos na atenção básica?

Tratar bem porque é parente, vizinho ou obrigação
confiança e amizade, conhecer as necessidades e limitações de cada paciente, ser afetivo, saber se comunicar, ser empático e profissionalismo.

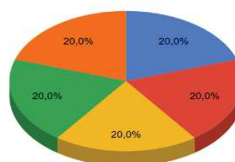


Do próprio autor 2024

Entre as sugestões para melhoria nos cuidados prestados, destacou-se a necessidade de um intervalo menor entre as consultas, fila específica para idosos e mais profissionais preparados para atender esta clientela.

Que sugestões você daria para melhorar o cuidado oferecido aos idosos na atenção básica?

- Melhorar em diversas partes
- Na minha opinião está dentro dos parâmetros da saúde, somente as consultas são demoras mas já foge do assunto, gratidão
- Mais médicos para que as consultas marcadas não demorem muito
- Pessoas mais humanizadas e valorizadas
- Acho que deveria haver uma fila ou posto especificamente pra idosos



Do próprio autor 2024

Entre os 10 profissionais da área da saúde entrevistados, a idade média está entre vinte e cinco (25) e sessenta e nove anos (69).

Qual a sua idade e há quanto tempo atua na área de saúde?

- 69 anos, 47 anos na área de sa
- 60 anos e 10 anos na área de saúde
- 43 anos na área de saúde 23 anos
- 29 anos, 2 anos na área
- 33 anos, 8 meses
- 46 anos e tempo 24 anos de serviço público.
- 48 anos, 24 de atuação no serviço público.
- 25 anos de idade e trabalho há quase 10 anos na saúde
- Tenho 44 anos com 21 anos de graduação.

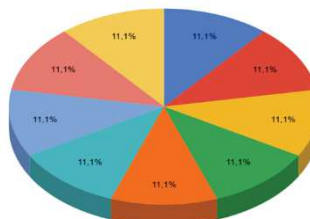


Do próprio autor 2024

Segundo esses profissionais, o cuidado humanizado ao idoso na atenção básica se define em detectar as necessidades do paciente, ouvir de forma qualificada suas queixas desde as dores físicas até a parte social. Os maiores desafios para prestar um atendimento humanizado começam na defasagem no número de profissionais, a grande demanda de pacientes e a falta de interesse dos próprios profissionais. Todos os entrevistados, são unânimes em dizer que o trabalho em equipe é a base para um atendimento de qualidade.

Quais são os principais desafios enfrentados para proporcionar um cuidado humanizado aos idosos na sua prática profissional?

- Entendimento das necessidades e colaboração da família
- A defasagem no numero de profissionais trabalhando na Unidade
- Infelizmente vivemos num mundo, que vive na correria, que não tem paciência e nem empatia com o próximo, as vezes falta profissional com conhecimento e que é humanizado, acham que ir trabalhar fazer o seu já é suficiente e que tem séria problemas que os dos outros não importam, mais infelizmente muitos nem querem aprender e querer mudar, então acho que humanização sei lá, não é uma coisa que não adianta empurrar pela garganta de um profissional, por mais c...
- Conhecimento do procedimento e suas medidas pré e pós, boa comunicação e empatia.
- Grande demanda de pacientes, fragilidade na infraestrutura, falta de insumos
- Falta de comprometimento da família
- Falta do autocuidado, negligência da família
- Falta de tempo para um atendimento de maior qualidade.
- Muitos não conseguem entender que eles necessitam de cuidados diferenciados devidos as condições da própria idade. Muitos insistem em fazer coisas que não conseguem mais devido aos limites físicos.

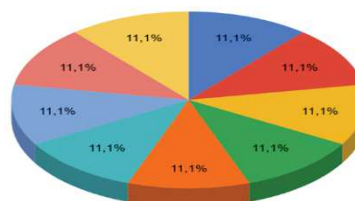


Do próprio autor 2024

As estratégias utilizadas para promover um atendimento eficaz segundo os entrevistados, são o interesse pela história familiar do paciente e suas necessidades, deixar o paciente mais à vontade possível, bom humor, paciência, linguagem clara e resolutiva.

Quais estratégias você utiliza para promover a empatia e a comunicação eficaz com os idosos durante o atendimento?

- Diálogo, orientações, interesse pela história da família e suas necessidades
- Tentar deixá-lo de maneira mais à vontade possível, explicando cada procedimento que deverá ser feito.
- Eu uso na simples verificação de uma pressão, conversar com eles, saber o que vem sentindo, se tem passado algo nesses dias que a tem deixado assim, se os medicamentos...
- Paciência, boa comunicação, boa explicação sobre o que irei realizar no paciente, de modo que o idoso entenda o que será feito e as medidas que ele terá que tomar quan...
- Ofertar um tempinho extra, escutar se interrompê-los, falar devagar e claramente, dá espaço para perguntas, use contato físico para manter o paciente tranquilo
- Bom humor, carinho e conversa franca.
- Bom humor, carinho e honestidade
- Um toque de carinho quando conveniente, olhar nos olhos, paciência e fala acolhedora
- O diálogo ajuda bastante para deixar o paciente tranquilo e fazer com que ele fale a respeito de suas dificuldades.

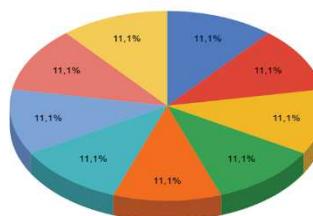


Do próprio autor 2024

Esses profissionais consideram que a humanização no atendimento é indispensável para esse público, ainda tem muitos desafios a serem vencidos nesse sentido e que toda equipe precisa estar envolvi para desenvolver um bom trabalho.

Como você avalia a importância do trabalho em equipe na promoção do cuidado humanizado ao idoso na atenção básica?

- Indispensável para Bom resultado
- Essencial
- Eu avalio, que necessidade ainda muito trabalho a ser desenvolvido, pessoas fazerem trabalhos voluntários em casas de idosos para verem uma real situação de quando...
- De extrema importância, é a primeira base para um atendimento de qualidade.
- Crucial, porque se cada um fazer sua parte construímos vínculos e estratégias para proporcionar um atendimento de ótima qualidade ao paciente
- Primordial. Atenção em todos os níveis da equipe proporciona um olhar mais abrangente.
- Primordial. Sem a equipe multidisciplinar não conseguimos dar continuidade.
- Muito importante. Muitos idosos não contam com a devida atenção dos familiares e as ACBs, por exemplo, são capazes de observar as necessidades do idoso e levar pa...
- O trabalho na unidade depende muito de todos os envolvidos, pois entendendo as dificuldades conseguimos...



Do próprio autor 2024

8 CONCLUSÃO

A prestação de um serviço humanizado ao paciente idoso demanda um profundo conhecimento das suas realidades e necessidades individuais por parte dos profissionais de saúde. À medida que a população idosa continua a crescer, torna-se evidente a necessidade premente de capacitar os profissionais de enfermagem, embasando-os em teorias e estudos existentes para desenvolver abordagens que considerem as singularidades e histórias de vida de cada paciente, garantindo assim que se sintam verdadeiramente ouvidos e respeitados em sua totalidade.

Este estudo revelou que, embora os profissionais reconheçam a importância de um atendimento individualizado aos idosos, muitas vezes esse aspecto é negligenciado devido à sobrecarga de demanda e à escassez de recursos humanos. A falta de profissionais suficientes se apresenta como um desafio significativo para a promoção de cuidados mais humanizados aos idosos.

Por sua vez, os idosos percebem receber um atendimento humanizado por parte da enfermagem ao utilizar os serviços de saúde, no entanto, destacam a falta de preparo de alguns profissionais e apontam os problemas burocráticos, que frequentemente resultam em consultas demoradas e ineficientes.

É importante ressaltar ainda que o Sistema de Atenção Básica de Saúde muitas vezes não consegue suprir adequadamente as necessidades dos idosos, devido à falta de profissionais qualificados, recursos materiais e treinamento adequado, resultando em um atendimento muitas vezes robotizado e despersonalizado.

Diante disso, é fundamental promover a divulgação dos Direitos dos Idosos, fornecer recursos adequados e orientar os profissionais de saúde para que reconheçam a importância de trabalhar com vidas, respeitando as diferentes personalidades, culturas e experiências de vida dos pacientes.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Dia Nacional do Idoso e Dia Internacional da Terceira Idade: a jornada para a igualdade. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/01-10-dia-nacional-do-idoso-e-dia-internacional-da-terceira-idade-a-jornada-para-a-igualdade/>. Acesso em: 01 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: 15 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde da Pessoa Idosa. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-da-pessoa-idosa#:~:text=Evite%20tapetes%20soltos.%20Mantenha%20uma%20luz%20acesa%20%C3%A0,a%20faixa%20de%20pedestre%20ao%20atravessar%20a%20rua>. Acesso em: 03 ago. 2023.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa/MDH, Política Nacional do Idoso. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-idosa/acoes-e-programas-de-gestoes-anteriores/politica-nacional-do-idoso>. Acesso em: 18 jul. 2023.

Cisamap. **Centro Integrado de Saúde Ambiental e do Trabalhador de Minas Gerais**. - Consórcio Intermunicipal de Saúde da Microrregião do Vale do Piranga.. - 01 de setembro de 2023. <https://cisamapi.mg.gov.br/index.php/servicos/2-sem-categoria/165-o-que-e-humanizacao#>.

LIMA, T. J. V. DE . et al.. **Humanização na Atenção à Saúde do Idoso**. Saúde e Sociedade, v. 19, n. 4, p. 866–877, out. 2010.

Organização Mundial da Saúde (OMS). World Health Organization. (2015). **World report on ageing and health**. Geneva . Acesso em 02 ago. 2023.

RIBEIRO, A. Gilmar. Teoria de Jean Watson. **Enfermagem Ilustrada**, São Paulo, 20 de janeiro de 2020. Disponível em: <https://enfermagemilustrada.com/teoria-de-jean-watson/#:~:text=A%20Teoria%20de%20Jean%20Watson%20%C3%A9%20uma%20abordagem,enfermeiro%20e%20o%20paciente%20C%20al%C3%A9m%20do%20aspecto%20f%C3%ADsico>. Acesso em: 08 fev. 2024.

APÊNDICE A

ENQUETE IDOSOS

Você considera que na sua Unidade de Atendimento você recebe um cuidado humanizado?

- SIM
- NÃO

Como você se sente em relação à forma como é tratado pelos profissionais de saúde durante suas consultas?

- sente-se ouvido e respeitado
- você é tratado com indiferença

O que você considera importante para o atendimento humanizado aos idosos na atenção básica?

- confiança e amizade, conhecer as necessidades e limitações de cada paciente, ser afetivo, saber se comunicar, ter empatia e profissionalismo
- tratar bem porque é vizinho, parente ou obrigação

Que sugestões você daria para melhorar o cuidado oferecido aos idosos na atenção básica?

APÊNDICE B

ENQUETE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Como você define cuidado humanizado ao idoso na atenção básica?

Quais são os principais desafios enfrentados para proporcionar um cuidado humanizado aos idosos na sua prática profissional?

Quais estratégias você utiliza para promover a empatia e a comunicação eficaz com os idosos durante o atendimento?

Como você avalia a importância do trabalho em equipe na promoção do cuidado humanizado ao idoso na atenção básica?

Você acredita que existem recursos suficientes (tempo, materiais, treinamento) para oferecer um cuidado humanizado aos idosos na atenção básica? Se não, quais são as principais limitações?

Qual a sua idade e há quanto tempo atua na área de saúde?