



8. HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE: ENFOQUE NA ENFERMAGEM

ADINA ALVES TIMOTEO¹

JOYCE FELIXBORGES²

KLÍCIA LOPES GABRIEL³

YASMIN MATIAS BEZERRA⁴

CLEZIO RODRIGUES DE CARVALHO ABREU¹

RESUMO

O texto aborda a relação entre o cuidado e a humanização, destacando a importância dessas categorias em diferentes contextos, com ênfase especial na área da saúde. Ele busca examinar e refletir sobre as noções e significados associados ao cuidado e à humanização, destacando como o cuidado é uma categoria central que caracteriza o ser humano e enfatizando a necessidade de integrar o cuidado de forma mais proeminente na promoção da humanização, especialmente na assistência à saúde.

. Descritores: Humanização da assistência; Assistência à saúde; Cuidados de Enfermagem.

ABSTRACT

The text addresses the relationship between care and humanization, highlighting the importance of these categories in different contexts, with special emphasis on the health area. It seeks to examine and reflect on the notions and meanings associated with care and humanization, highlighting how care is a central category that characterizes the human being and emphasizing the need to integrate care more prominently in promoting humanization, especially in care the health.

Keywords: Humanization of assistance; Health care; Nursing care



INTRODUÇÃO

Cuidar e humanizar tem se destacado com grande interesse não só na área da enfermagem como na área da saúde em geral. Nos momentos de vulnerabilidade, os pacientes necessitam não apenas de assistência técnica e terapêutica, mas também de apoio emocional, compreensão, respeito e cuidado holístico. A enfermagem desempenha um papel crucial em proporcionar esse tipo de atendimento, reconhecendo que o ser humano não é apenas um conjunto de sintomas ou condições de saúde, mas um indivíduo com necessidades e experiências complexas.

O presente artigo tem como objetivo discutir sobre os termos e ações do aspecto humanizar, trazendo alguns fundamentos e seus significados na área da enfermagem, abrangendo também a toda área de assistência à saúde. A incorporação da humanização na assistência à saúde reflete uma evolução na forma como os serviços de saúde são concebidos e prestados. Essa mudança enfatiza a importância de tratar não apenas as doenças, mas as pessoas que vivenciam essas doenças. Portanto, a discussão sobre a humanização na área da saúde é fundamental para melhorar a qualidade dos cuidados e a experiência do paciente, promovendo a compreensão e o respeito mútuo no ambiente de assistência à saúde. Gostaríamos também de discutir sobre a importância da arte de cuidar das pessoas que são essenciais na enfermagem, pois representa a essência da profissão e é o que a diferencia de outras disciplinas de saúde.

O cuidado na enfermagem não se limita apenas às tarefas técnicas e procedimentos clínicos, mas abrange uma abordagem holística que leva em consideração o paciente como um ser humano completo. Isso significa reconhecer as necessidades físicas, emocionais, sociais e espirituais do paciente. Ao considerar o cuidado como o cerne da enfermagem, enfatiza-se a importância de tratar o paciente com empatia, compaixão e respeito. O cuidado não se limita apenas ao tratamento de sintomas ou doenças, mas também inclui o apoio emocional, a comunicação eficaz e a promoção do bem-estar geral do paciente.

MÉTODO

Este estudo objetivou verificar os aspectos da rotina hospitalar em que envolve reconhecer as necessidades emocionais e sociais dos pacientes, não apenas suas condições médicas, e promover um ambiente acolhedor e empático de cuidados. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, realizada através da pesquisa de artigos científicos sobre

cuidados humanizados no âmbito hospitalar; como respeitar o paciente apesar das rotinas hospitalares; como agir de maneira humanizada e como colocar em prática a teoria da humanização. O reconhecimento da importância da humanização na área da saúde tem raízes históricas, nos últimos anos, ganhou destaque significativo na literatura científica e nas pesquisas em ciências da saúde. Para a realização deste estudo, foi feita uma pesquisa de vários artigos científicos publicados na base de dados eletrônicos Scielo.

Foram utilizadas as seguintes descrições: "Humanização da assistência", "Assistência à saúde", "Cuidados de Enfermagem", "Assistência integral à saúde", "Humanização" e "saúde". Foram selecionados artigos que abordaram a importância da humanização na área da saúde. Foi usado também para base da pesquisa o site do ministério da saúde (Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS) para consolidar tudo que foi descrito nesse estudo. E através deste tomamos conhecimento de que a humanização, em um contexto geral, refere-se ao processo de tornar algo mais humano, ou seja, mais adequado às necessidades, sentimentos e dignidade dos seres humanos. Especificamente na área de saúde, a humanização se refere a uma abordagem que busca tratar os pacientes como seres humanos completos, com necessidades físicas, emocionais, sociais e culturais.

Em resumo, esse estudo aborda de maneira significativa a importância do cuidado e da humanização na enfermagem e na área de saúde em geral. Ele reconhece que o cuidado vai além das ações técnicas e terapêuticas, englobando a dimensão humana do paciente. A humanização busca promover o respeito, a empatia e a dignidade no atendimento, reconhecendo a integralidade do ser humano. Esse entendimento é fundamental para uma prática de enfermagem mais eficaz e compassiva.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A humanização é um conceito que se refere ao processo de tornar algo mais humano, ou seja, mais adequado às necessidades, sentimentos e dignidade dos seres humanos. No contexto geral, a humanização pode abranger várias áreas, como a saúde, a educação, a tecnologia, no trabalho e muitas outras. Ela contribui para a nossa humanidade, ampliando nossa visão e nossa compreensão do que significa ser humano (1).

A humanização na área da saúde e sua importância: A enfermagem humanizada tem como objetivo melhorar a experiência do paciente no sistema de saúde, reduzir o estresse e o desconforto associados ao tratamento médico e, em última instância, melhorar os resultados do tratamento. Ela é uma abordagem importante na prestação de cuidados de saúde e pode

ser aplicada em diversos contextos, desde hospitais e clínicas até cuidados domiciliares. O reconhecimento da importância da humanização na área da saúde tem raízes históricas, nos últimos anos, ganhou destaque significativo na literatura científica e nas pesquisas em ciências da saúde. Isso ocorre em resposta ao crescente entendimento de que a forma humanizada à saúde não apenas melhora a condição do indivíduo, mas contribui a resultados positivos na saúde e no bem-estar da equipe dos profissionais de saúde. Durante os séculos XIX e XX, houve avanços tecnológicos significativos na área da saúde, como o desenvolvimento de novos medicamentos, procedimentos cirúrgicos, equipamentos médicos e avanços em diagnóstico (2).

Esses avanços trouxeram benefícios substanciais para o tratamento de doenças e o controle de condições de saúde. No entanto, em alguns casos, a ênfase excessiva na tecnologia e na abordagem biomédica da saúde pode ter levado a uma desumanização do cuidado, onde o paciente se torna mais uma condição clínica do que uma pessoa. A humanização na saúde busca equilibrar esses avanços tecnológicos com a consideração das necessidades humanas e emocionais. Isso envolve a criação de um ambiente de cuidado onde o paciente é visto como um ser único, com suas próprias preocupações, medos e desejos.

Além disso, a humanização se estende aos profissionais de saúde, reconhecendo que eles também precisam de apoio emocional e respeito em seu trabalho. Essa forma de cuidar é fundamental para garantir que o sistema de saúde seja mais eficaz, acolhedor e centrado no paciente. A humanização contribui para a prevenção de erros médicos, aumenta a resposta ao tratamento e melhora a satisfação dos pacientes, o que pode levar a melhores resultados de saúde. Entretanto a humanização nas práticas de atenção à saúde é um fator de extrema importância que tem ganhado reconhecimento em todo o mundo.

Política Nacional de Humanização (PNH):

A Política Nacional de Humanização (PNH), em vigor desde 2003, desempenha um papel crucial na efetivação dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil. Ela busca qualificar a saúde pública no país, promovendo a humanização das práticas de atenção e gestão, e incentivando a comunicação e a colaboração entre gestores, trabalhadores da saúde e usuários do sistema. A PNH é uma abordagem que visa transformar a realidade do SUS, tornando-o mais centrado nas necessidades das pessoas e mais eficaz em seu funcionamento (3).

PNH coloca os usuários do sistema de saúde no centro do processo de produção de

saúde. Isso significa reconhecer a importância de atender às necessidades e expectativas dos pacientes, promovendo a autonomia e a participação ativa no cuidado de sua própria saúde.

A PNH busca aumentar a autonomia dos profissionais de saúde e dos usuários, incentivando a corresponsabilidade no processo de cuidado e no gerenciamento do sistema de saúde. Isso envolve a criação de vínculos solidários e a participação coletiva na tomada de decisões.

A política promove a comunicação efetiva entre gestores, trabalhadores e usuários do sistema de saúde. Isso permite o estabelecimento de um diálogo aberto e a construção de processos coletivos para enfrentar questões relacionadas ao poder, ao trabalho e ao afeto no ambiente de saúde. A PNH estimula mudanças nos modos de gerir e cuidar no sistema de saúde. Isso envolve a criação de processos coletivos para superar práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde e dos usuários.

A PNH promove a disseminação de inovações em saúde por meio de planos de ação construídos de forma compartilhada. Ela se baseia em experiências bem-sucedidas de humanização para abordar os problemas e desafios em cada serviço de saúde. A PNH se baseia em experiências bem-sucedidas no SUS e fornecem orientações, métodos, princípios, diretrizes e dispositivos para promover a humanização em todo o sistema de saúde brasileiro.

Além disso, a PNH é vinculada à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde e possui uma estrutura organizacional que inclui um núcleo técnico em Brasília e equipes regionais de apoiadores que colaboram com as secretarias estaduais e municipais de saúde. Essa rede de colaboração permite que a PNH seja implementada em todo o país, adaptando-se às realidades locais e promovendo a humanização do SUS em nível nacional.

Rede HumanizaSUS:

A Rede HumanizaSUS é uma iniciativa que promove a conexão e colaboração entre pessoas interessadas e envolvidas em processos de humanização da gestão e do cuidado no Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil. Ela atua como uma rede social e plataforma online que reúne profissionais de saúde, gestores, pacientes, familiares e outros interessados na promoção da humanização no SUS (4).

A Rede HumanizaSUS desempenha um papel fundamental na promoção e disseminação da humanização no SUS, permitindo que os profissionais de saúde e outros atores envolvidos na área compartilhem conhecimentos e experiências. Ela contribui para a melhoria da qualidade do atendimento, fortalece o diálogo entre os diferentes agentes do sistema de saúde e reforça o compromisso com a assistência à saúde mais humanizada e

centrada no paciente.

Humanização em outras áreas da saúde:

Além da enfermagem humanizada que desempenham um papel crucial na humanização da assistência à saúde. A comunicação empática, a prestação de informações claras e o apoio emocional são componentes importantes da enfermagem humanizada (2). A humanização pode ser incorporada em diversas práticas na área na saúde, aqui estão alguns exemplos:

- I. Medicina: Os médicos podem adotar uma abordagem humanizada em suas consultas, ouvindo atentamente os pacientes, explicando seus diagnósticos e planos de tratamento de maneira compreensível e levando em consideração as preocupações e preferências dos pacientes.
- II. Fisioterapia: Fisioterapeutas podem usar uma abordagem humanizada ao trabalhar com pacientes em reabilitação, considerando não apenas a recuperação física, mas também o impacto emocional e psicológico de lesões e condições médicas.
- III. Psicologia: Profissionais de psicologia adotam uma abordagem humanizada ao fornecer terapia e aconselhamento, criando um ambiente seguro e de apoio para os clientes compartilharem suas experiências e desafios.
- IV. Odontologia: Os profissionais de odontologia podem adotar práticas humanizadas ao lidar com pacientes, reconhecendo o medo e a ansiedade associados a tratamentos odontológicos e buscando minimizar o desconforto.
- V. Terapia Ocupacional: Terapeutas ocupacionais trabalham com pacientes para melhorar sua qualidade de vida, considerando suas metas e interesses pessoais, adaptando ao tratamento.
- VI. Farmácia: Farmacêuticos podem fornecer informações sobre medicamentos de maneira clara e acessível, responder a perguntas dos pacientes e garantir que compreendam o uso correto dos medicamentos.
- VII. Nutrição: Nutricionistas podem adotar uma abordagem humanizada ao desenvolver planos de dieta que levem em consideração as preferências culturais, restrições alimentares e objetivos individuais dos pacientes.
- VIII. Serviços de Emergência: Profissionais de serviços de emergência podem fornecer cuidados de maneira humanizada, especialmente em situações de alto estresse, demonstrando empatia e comunicação eficaz com os pacientes e suas

famílias.

- IX. Serviços de Saúde Mental: Profissionais de saúde mental trabalham para criar um ambiente acolhedor e respeitoso para pessoas que enfrentam desafios emocionais e psicológicos, promovendo a recuperação e o bem-estar.
- X. Administração de Saúde: Os gestores de instituições de saúde podem promover uma cultura organizacional que priorize a humanização em todos os aspectos do atendimento ao paciente. A humanização no campo da saúde é uma abordagem multidisciplinar que pode ser aplicada em uma ampla variedade de configurações e profissões. O objetivo é sempre reconhecer a singularidade de cada paciente (5).

Estabelecer um cuidado humanizado ao paciente envolve a criação de um ambiente de cuidado que respeite a dignidade, as necessidades e as preferências individuais do paciente, promovendo empatia, comunicação eficaz e o envolvimento do paciente no processo de cuidado.

Diretrizes para fornecer um cuidado humanizado:

- I. Empatia: Demonstre empatia em relação às preocupações, medos e sentimentos do paciente. Ouça atentamente e mostre compreensão, respeitando suas emoções e perspectivas.
- II. Comunicação eficaz: Mantenha uma comunicação aberta e honesta com o paciente. Expliquem de forma clara e compreensível informações sobre o diagnóstico, tratamento e procedimentos. Esteja disponível para responder às perguntas do paciente.
- III. Respeito à dignidade: Trate o paciente com respeito e dignidade. Isso inclui garantir sua privacidade, manter a confidencialidade das informações e respeitar suas crenças culturais e religiosas.
- IV. Envolvimento do paciente: Inclua o paciente no processo de tomada de decisões relacionadas ao seu tratamento e cuidado. Respeite sua autonomia e suas escolhas sempre que possível.
- V. Individualização do cuidado: Reconheça que cada paciente é único. Considere suas necessidades e preferências, adaptando o cuidado de acordo com a situação específica do paciente.
- VI. Foco no bem-estar: Além de tratar a doença, concentre-se na promoção do bem-estar geral do paciente. Isso pode incluir a atenção às dimensões emocionais,

sociais e espirituais da saúde.

- VII. Trabalho em equipe: Colabore com outros profissionais de saúde, como médicos, terapeutas, enfermeiros e assistentes sociais, para fornecer um cuidado integrado e coordenado.
- VIII. Gerenciamento da dor e desconforto: Ajude o paciente a gerenciar a dor e o desconforto de forma eficaz, adotando abordagens humanizadas para o alívio do sofrimento.
- IX. Tempo e disponibilidade: Dedique tempo ao paciente, mostrando que você está disponível para ouvi-lo, responder às suas preocupações e prestar assistência quando necessário.
- X. Atendimento de qualidade: Busque a excelência no cuidado ao paciente, garantindo que os tratamentos e procedimentos sejam realizados com segurança e eficácia.
- XI. Feedback e avaliação: Esteja aberto ao feedback do paciente e da família, e use essas informações para melhorar o cuidado. Faça avaliações regulares do plano de cuidados e faça ajustes conforme necessário.

Em resumo, o cuidado humanizado ao paciente envolve tratar o paciente com respeito, compaixão e empatia, envolvê-lo no processo de cuidado e prestar atenção não apenas à sua condição médica, mas também ao seu bem-estar emocional e ao contexto em que se encontra. Isso contribui para uma experiência de cuidado mais acolhedora e satisfatória, além de melhorar os resultados de saúde (6).

Principais aspectos da abordagem dos cuidados humanizada incluem:

- I. Foco no paciente: Coloca o paciente como o centro do cuidado, levando em consideração suas necessidades, valores, crenças e preferências.
- II. Compreensão das determinantes sociais da saúde: Reconhece que fatores sociais, econômicos, culturais e ambientais desempenham um papel importante na saúde e na doença das pessoas.
- III. Abordagem holística: Considera a pessoa como um todo, não apenas sua condição médica, e presta atenção às dimensões emocionais, sociais e espirituais da saúde.
- IV. Autonomia do paciente: Respeita a autonomia dos pacientes, envolvendo-os no processo de tomada de decisões sobre seu tratamento e cuidado.
- V. Equipe multidisciplinar: Envolve profissionais de diversas áreas da saúde para

fornecer um cuidado abrangente e coordenado.

- VI. Promoção da qualidade de vida: Busca não apenas tratar doenças, mas também promover a qualidade de vida, o bem-estar e a prevenção de doenças.

A abordagem da saúde/doença humanizada tem como objetivo proporcionar cuidados de saúde que levem em consideração a individualidade e a dignidade das pessoas (6), promovendo melhor resultados de saúde, maior satisfação do paciente e uma experiência mais acolhedora e respeitosa no sistema de saúde. Isso é fundamental para garantir que as pessoas recebam cuidados que atendam às suas necessidades de maneira integral e compassiva.

Humanizar é garantir à dignidade e ética. Pela linguagem fazem-se as descobertas de meios pessoais de comunicação com o outro, sem o que se desumaniza reciprocamente (8). A enfermagem humanizada busca estabelecer uma relação de confiança e empatia entre os profissionais e os pacientes, de modo a proporcionar um atendimento mais eficaz e acolhedor (9).

Humanização do cuidado com a família do paciente:

A humanização na área da saúde não se limita apenas ao relacionamento entre profissionais de saúde e pacientes, mas também se estende à interação com as famílias dos pacientes. O envolvimento e o apoio das famílias desempenham um papel fundamental na experiência de cuidados de saúde de um paciente e podem contribuir para um melhor resultado do tratamento.

Mantenha uma comunicação aberta, honesta e compassiva com os membros da família do paciente. Forneça informações claras sobre o estado de saúde do paciente, os procedimentos médicos e o plano de tratamento esteja disponível para responder a perguntas e preocupações, inclua os membros da família nas decisões relacionadas ao tratamento, sempre que possível e apropriado. Isso pode ajudar a garantir que as escolhas feitas estejam alinhadas com as preferências e valores do paciente. Reconheça o estresse e a ansiedade que os membros da família podem estar enfrentando e ofereça apoio emocional. Isso pode incluir informações sobre grupos de apoio, recursos de aconselhamento e serviços que podem ajudar a família a lidar com a situação. Respeite a privacidade e os limites da família do paciente, certifique-se de obter permissão antes de compartilhar informações médicas e de manter a confidencialidade das informações do paciente. Forneça educação aos membros da família sobre o diagnóstico, o tratamento e os cuidados necessários após a alta do paciente. Isso pode ajudar a melhorar a capacidade da família de cuidar do paciente em casa.

Se apropriado, envolva os membros da família nos cuidados diários do paciente, como auxílio na higiene, na alimentação e na mobilidade. Isso pode fortalecer o vínculo entre o paciente e sua família. Ajude a família a se preparar para a alta do paciente, fornecendo orientações claras sobre os cuidados pós-alta, medicações, acompanhamento médico e sinais de alerta. Certifique-se de que a família se sinta confiante em cuidar do paciente em casa. Esteja atento às necessidades específicas da família e ofereça suporte adequado. Isso pode incluir assistência psicossocial, apoio espiritual e serviços de assistência social, conforme necessário.

A humanização do cuidado com a família do paciente é essencial para criar um ambiente de saúde que respeita não apenas o paciente, mas também aqueles que estão próximos e preocupados com seu bem-estar. Isso não apenas melhora a experiência do paciente, mas também pode fortalecer o apoio emocional e prático que a família pode oferecer.

CONCLUSÃO

A humanização na área da saúde é uma abordagem fundamental que reconhece a importância de tratar os pacientes como seres humanos únicos, com suas próprias necessidades emocionais, sociais e culturais. Ela visa equilibrar os avanços tecnológicos na medicina com a atenção às necessidades humanas e emocionais, criando um ambiente de cuidado acolhedor e respeitoso tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde. Essa abordagem não apenas melhora a experiência do paciente, mas também contribui para resultados de saúde mais positivos, prevenção de erros médicos e maior satisfação dos pacientes.

A humanização não se limita à enfermagem, mas pode ser aplicada em várias outras áreas da saúde, como medicina, fisioterapia, psicologia, odontologia, terapia ocupacional, farmácia, nutrição, serviços de emergência, saúde mental e administração de saúde. Em todas essas áreas, o foco é sempre a singularidade do paciente, o respeito à sua dignidade, a empatia, a comunicação eficaz e o envolvimento do paciente nas decisões relacionadas ao seu tratamento.

Em um mundo em constante evolução, onde a tecnologia desempenha um papel cada vez mais importante na medicina, a humanização se torna ainda mais crucial para manter o cuidado de saúde centrado no paciente. Ela nos lembra de que por trás de cada condição clínica, há um ser humano com suas próprias histórias, preocupações e esperanças. Portanto,

a humanização na saúde é uma abordagem que merece reconhecimento e prioridade contínua em todos os aspectos do atendimento ao paciente. É a chave para garantir que o sistema de saúde seja verdadeiramente eficaz, respeitoso e compassivo, beneficiando tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Candido, 1989b, p.117) Direitos Humanos e Literatura. In: FESTER, A. C. R. Direitos humanos e ... São Paulo: Brasiliense, 1989b. p.107-26.
- [2] Santos, R. M; SILVA, L; MISKO, D. M; POLES, K; Bouso, S. R Et al.Desvelando o cuidado humanizado:: percepções de enfermeiros em oncologia pediátrica:Texto contexto - enferm. 22 (3) • Set 2013
<https://www.scielo.br/j/tce/a/Tb6sSQMZCBXy9q4JCLy5mPk/?lang=pt#>
- [3] 3.Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS<https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>
- [4] 4.Rede HumanizaSUS- Ministério da Saúde- <https://redehumanizasus.net/>
- [5] 5.Goulart, N. G. B. Et al.Humanização das práticas do profissional de saúde: Ciênc. Saúde coletiva15(1) • Jan 2010
<https://www.scielo.br/j/csc/a/CT9XdBbVbctpmwzLjRLxm3q/#https://www.scielo.br/j/csc/a/CT9XdBbVbctpmwzLjRLxm3q/#>
- [6] 6.. Vaitzman J, Andrade GRB. Et AL. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. CienSaudeColet 2005; 10(3):599-613.
- [7] 7.Oliveira,G. R. B; Collet, N; Vieira, S. C. Et AL.A humanização na assistência à saúde:Rev. Latino-Am. Enfermagem 14 (2) • Abr 2006<https://www.scielo.br/j/rlae/a/dvLXxtBqr9dNQzjN8HWR3cg/#>
- [8] 8. PNHAH. Programa nacional de humanização da assistência hospitalar. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2002.
- [9] 9. Collet N, Rozendo CA. Humanização e trabalho na enfermagem. RevBras Enfermagem 2003; 56(2):189-92.
- [10] 10. Waldow, R. V; Borges, F. R. Et al. Cuidar e humanizar: relações e significados Acta paul. enferm. 24 (3) • 2011<https://www.scielo.br/j/ape/a/MvcQR4bWHt4kcdD9DgyVCZh/#>