



II ENCONTRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AO PACIENTE HOSPITALIZADO

*Carla Valéria A. Mendes¹
Eliana Altair de Lima²
Gláucia Freire Lira³
Suyane da Costa Oliveira⁴
Iglair Reis de Oliveira⁵*

1. INTRODUÇÃO

A humanização da assistência é um dos assuntos de maior relevância na área da saúde na atualidade já que Sistema Único de Saúde (SUS), nos últimos anos, está baseando as suas políticas públicas na melhoria da qualidade do atendimento fundamentada nos princípios norteadores do SUS: integralidade, equidade e universalidade; estimulando reflexões acerca das práticas assistencialistas, melhoria do ambiente de trabalho, valorização da dignidade do usuário e profissional de saúde passaram a serem as prioridades para o sistema de saúde (BERTOLINO, 2012).

Considerando a nova visão imposta pelas políticas públicas o termo “humanização” ficou evidenciado, deixando de ser um substantivo para ser um verbo, indicativo de ação, de necessidade de melhoria no atendimento. O movimento de humanização pretende atender o paciente como ser humano, abrangendo todos os aspectos de sua totalidade, tratando-o como um ser tridimensional que tem um corpo, mas também mente e alma, necessitando de atenção e carinho por parte do profissional de saúde (BERTOLINO, 2012).

No processo de adoecimento e hospitalização o termo humanizar tem ganhado maior destaque. Normalmente, a atenção do profissional de saúde dentro de uma unidade hospitalar é destinada a tratar a doença e não a pessoa, tornando o paciente uma patologia ou um número de leito desconsiderando que o cliente tem sentimentos como o medo e a insegurança, gerados em razão do adoecimento. A hospitalização é permeada de incertezas e preocupação diante do futuro, tanto por parte do doente quando de sua família (ROSA et al., 2013).

O objetivo do presente trabalho é demonstrar a importância da humanização no atendimento ao paciente hospitalizado.

¹ Aluna do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Rondônia – FARO – 2015-2

² Aluna do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Rondônia – FARO – 2015-2

³ Aluna do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Rondônia – FARO – 2015-2

⁴ Aluna do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Rondônia – FARO – 2015-2

⁵ Professora Orientadora da Faculdade de Rondônia – FARO – 2015-2

2. METODOLOGIA

O estudo teve caráter de revisão bibliográfica que visa verificar, comparar e analisar as informações contidas nas bibliografias selecionadas, de acordo com o tema abordado. Segundo Dicionário Aurélio (2002), o termo revisão significa “o ato de revisar, fazer uma nova leitura, uma nova avaliação”, ou seja, realizar uma releitura expondo de maneira fundamentada, na visão do autor, qual a importância do atendimento humanizado ao paciente hospitalizado.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 A Humanização na Assistência

Entende-se como humanizar colocar em prática o cuidado com amor, amizade e carinho, visando proporcionar bem-estar à humanidade, tanto de forma individual como coletivamente. É colocar-se no lugar do outro oferecendo o mesmo atendimento que desejaríamos para nós mesmo. É tratar o ser humano como ser humano, então porque essa tarefa parece tão impossível de ser colocada em prática?! O profissional costuma prestar o atendimento de forma robótica, executando os procedimentos mecanicamente e de maneira programada, como se estivessem manipulando um objeto (ROSA et al., 2013).

Segundo Drane e Pessini (2005), o que caracteriza o bom profissional de saúde não é atender as expectativas da sociedade; mas, além de conhecimento técnico-científico, prestar assistência focalizando nas perdas que o paciente enfrenta durante o estado de doença. É preciso que o profissional converse com o seu cliente enquanto executa um procedimento, acalmando-o, informando-o sobre a patologia que o atinge, dando-lhe apoio emocional acima de tudo, é mais que curar o corpo é curar a alma.

A importância da humanização é revelada por Martins (2001) e Mazzetti (2005), durante pesquisas em hospitais, os autores demonstram que através do atendimento humanizado e conseqüentemente melhoria do ambiente hospitalar foi possível reduzir o tempo de internação, melhorar o estado geral dos pacientes conferindo-lhe bem-estar, diminuir a frequência de absenteísmo no trabalho por parte dos profissionais de saúde, e redução de gastos com medicamentos e internação, portanto a humanização do atendimento traz benefícios para todos.

3.2 O Papel do Hospital no Processo de Humanização

Somente o histórico do hospital já é argumento o suficiente para justificar a importância da humanização nesse ambiente. Devido o desenvolvimento da medicina e agregação da característica de atendimento curativo nessa profissão, o hospital passou a ser um âmbito para prática de medicina curativa deixando em segundo plano a prevenção (LOUZADA, 2008).

O Ministério da Saúde (1977), define o hospital como:

[...] parte integrante de uma organização médica e social, cuja função básica consiste em proporcionar à população assistência médica integral, curativa e preventiva, sob quaisquer regimes de atendimento, inclusive o domiciliar, constituindo-se também em centro de educação, capacitação de recursos humanos e de pesquisas em saúde, bem como de encaminhamento de pacientes, cabendo-lhe supervisionar e orientar os estabelecimentos de saúde a ele vinculados tecnicamente (BRASIL, 1977, p. 9).

Todavia o conceito dado pelo Ministério da Saúde não condiz com o que é um hospital nos dias atuais, os métodos de trabalho empregados tendem a isolar a unidade hospital, afastando desse ambiente a comunidade a quem pretende servir. O hospital que deveria ser um local que presta assistência, com ênfase na prevenção e restauração da saúde, proporcionando meios para facilitar as pesquisas e ensino em todas as áreas relacionadas à saúde objetivando a melhoria constante tornou-se um ambiente frio e que todos evitam, pois remete sofrimento (LOUZADA, 2008).

É unânime, entre a população, governo e profissionais que a visão que todos têm sobre o que é um hospital necessita ser modificada. Reconhece-se que é o hospital deve ser um ambiente que proporcione a manutenção do bem-estar físico, social e mental do homem, restabelecendo o seu estado de saúde. Nesse local as pessoas se encontram em estado de desequilíbrio homeostático, mas também emocional, neste contexto o ambiente físico deve ser idealizado de forma que não prejudique o processo curativo, devendo ofertar um ambiente agradável (LOUZADA, 2008).

3.3 Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar

De acordo com o artigo 196 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação” e para garantir esse direito, é preciso empreender um esforço coletivo de melhoria do sistema de saúde no Brasil, uma ação com potencial pra disseminar uma nova cultura de atendimento humanizado. Para isso, o Ministério da Saúde criou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), que apresenta propostas concretas e ações claramente definidas.

O PNHAH em cartilha, o ministro em exercício na data de publicação, José Serra afirma que:

A experiência cotidiana do atendimento da pessoa nos serviços de saúde e os resultados de pesquisas de avaliação desses serviços têm demonstrado que a qualidade da atenção ao usuário é uma das questões mais críticas do sistema de saúde brasileiro. Na avaliação do público, a forma do atendimento, a capacidade demonstrada pelos profissionais de saúde para compreender suas demandas e suas expectativas são fatores que chegam a ser mais valorizados que a falta de médicos, a falta de espaço nos hospitais, a falta de medicamentos etc (PHPN, 2001, p. 5).

O que demonstra que em âmbito nacional, já é considerado a importância de um atendimento humanizado tanto para o paciente quanto para seus familiares. Além de equipamentos tecnológicos de última geração, o fator humano e o relacionamento que se estabelece entre profissionais e usuários no processo de atendimento são de suma importância na construção de um atendimento de qualidade (PNHAH, 2001).

O Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar foi criado com o objetivo fundamental de aprimorar as relações entre profissional de saúde e usuário, dos profissionais entre si e do hospital com a comunidade ao valorizar a dimensão humana e subjetiva, presente em todo ato de assistência à saúde (PNHAH, 2001).

O programa propõe que a o processo de humanização da saúde comece na formação educacional dos profissionais de saúde, que atualmente é bastante deficiente no que se refere à questão da humanização do atendimento. É no processo de formação que se podem enraizar valores e atitudes de respeito à vida humana, indispensáveis à consolidação e à sustentação de uma nova cultura de atendimento à saúde (PNHAH, 2001).

Uma formação profissional voltada à assistência humanizada consequentemente gerará no futuro uma requalificação dos hospitais públicos, que poderão tornar-se organizações mais modernas, dinâmicas e solidárias, em condições de atender às expectativas de seus gestores e da comunidade (PNHAH, 2001).

4 CONCLUSÕES

A humanização deve ser o princípio que norteia a prática clínica abrangendo questões sociais, éticas, educacionais e psíquicas comuns em todo relacionamento humano. Respeitar a individualidade, autonomia e dignidade do cliente é colocar-se em seu lugar, entendendo o seu sofrimento e seus medos diante do novo, do inesperado, estar doente envolve os aspectos familiares, sociais e econômicos. O homem que sustenta a sua família se vê impossibilitado de exercer o papel de chefe de família, a mãe que não pode cuidar de seus filhos fica preocupada com o bem-estar dos mesmos, o profissional não pode exercer sua função dentro da empresa preocupa-se em perder a colocação no mercado de trabalho, entender esses medos e ajudar o doente a superá-los é tratar com humanidade.

Conclui-se que o processo de humanização na assistência ao paciente hospitalizado não demonstra a sua importância somente no estabelecimento de relações interpessoais entre enfermeiro-paciente e no respeito ao ser humano, mas no reestabelecimento do estado de saúde do doente. O tratamento humanizado influencia no processo de cura, acelerando-o, portanto através de práticas assistencialistas humanizadas o profissional é determinante no processo de cura.

REFERÊNCIAS

LOUZADA, Shênia Soraya Soares; STANG, Francynne; CALABREZ, Maristela Administrar e humanizar no hospital. **Facevv**, São Paulo, v. 2, n. 1, 2008. Disponível em: < <http://www.facevv.edu.br/Revista/01/ADMINISTRAR%20E%20HUMANIZAR%20NO%20HOSPITAL.pdf> >. Acesso em: 10 set. 2015.

BERTOLINO, Karla Cristiane Oliveira; DIEFENBACH, Grassele Denardin Facin; COSTA, Rogério Fontana da. **A humanização no contexto da assistência ao paciente hospitalizado: uma breve reflexão.** 2009. Disponível em: <<http://www.unifra.br/eventos/sepe2012/Trabalhos/6950.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2015.

BRASIL. Coordenação de Assistência Médica e Hospitalar. Secretaria Nacional de Ações Básicas de Saúde. Ministério da Saúde. **Conceitos e Definições em Saúde.** Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/0117conceitos.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2015.

BRASIL. Secretária de Assistência à Saúde. Ministério da Saúde. **Programa Nacional de humanização da assistência hospitalar.** 2001. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2015.

DRANE, James; PESSINI, Léo. **O que é uma medicina mais humana?:** In: bioética, medicina e tecnologia. São Paulo: Loyola, 2005. 53-65 p.

ESPECIALISTAS garantem benefícios de humanização de hospitais. Folha de São Paulo, São Paulo, 06 jan. 2005. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/equilibrio/noticias/ult263u3854.shtml>>. Acesso em: 25 set. 2015.

HOLANDA, Aurélio Buarque. **O minidicionário da língua portuguesa.** 4. ed. Rio de Janeiro: Positivo, 2002.

HUMANIZAÇÃO da assistência e formação do profissional de saúde. São Paulo: **Psychiaty On Line Brasil**, v. 8, n. 5, 2003. Disponível em: <<http://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2015.

ROSA, I. C.; OLIVEIRA, E. M.; DUTRA, D. A. **A importância da humanização na assistência de enfermagem ao paciente hospitalizado.** 2013. Disponível em: <<http://anais.congressodehumanizacao.com.br/files/2013/08/432013.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2015.