



### Humanização hospitalar no Sistema Único de Saúde

#### Humanization of hospital Health System

Ivan Ribeiro<sup>1</sup> Maria Gorete Coelho Cortez da Silveira<sup>2</sup>

#### RESUMO

A humanização está relacionada a uma forma mais peculiar no tratamento ao ser humano. Nos hospitais públicos, esse processo se faz ainda mais necessário tendo em vista a necessidade dos usuários do Sistema Único de Saúde e as precariedades observadas. Partindo desse princípio, surgiu o Programa Nacional de Humanização visando uma nova forma de relacionamento entre clientes, trabalhadores e gestores. Diante do exposto, questiona-se: Qual a importância da humanização no atendimento hospitalar? A humanização no atendimento hospitalar é essencial para a melhoria de todo o serviço da Saúde. Em busca de respostas, este estudo tem como objetivo gerais analisar a humanização no atendimento hospitalar e buscar entender de forma mais criteriosa a humanização como forma de melhoria no atendimento ao ser humano e mostrar a importância da humanização para o atendimento hospitalar. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica através de livros e artigos científicos da PUBMED, SCIELO E LILACS. Depreende-se que é necessário criar meios que absorvam todos os envolvidos no ambiente hospitalar para humanização do atendimento.

**Descritores:** Humanização. Hospital. Sistema Unico de Saúde

#### ABSTRACT

Humanization is related to a more peculiar way the treatment to humans. In public hospitals, this process is even more necessary in view of the need for users of the National Health System and precariousness. Based on this principle arose the National Humanization Program seeking a new form of relationship between customers, employees and managers. Given the above, the question is: How important is the humanization of hospital care? The humanization of hospital care is essential for the improvement of all the Health. In search of answers, this study is to analyze the overall humanization of hospital care and seeks to understand more thoroughly the humanization as a way of improving service to human and show the importance of humanization for hospital care. The methodology used was the literature research through books and scientific articles from PUBMED, SCIELO and LILACS. It appears that you need to create ways to absorb all those involved in hospital for humanization of care.

**Descriptors:** Humanization. Hospital. Unified Health System

<sup>1</sup> Programa Nacional de Formação em Administração Pública Gestão Pública em Saúde – Especializando

<sup>2</sup> Programa Nacional de Formação em Administração Pública Gestão Pública em Saúde – Especializando Autor Responsável, endereço para correspondência: Travessa Espírito Santo, S/N, Centro CEP: 64760-000 - São João do Piauí – PI E-mail: goretropolouabsjpi@gmail.com Telefone: (89) 9415-7314

## INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, são constantes as reclamações dos usuários quanto ao atendimento hospitalar. Eles alegam a falta de atenção adequada por parte dos profissionais que atuam nos hospitais. Por outro lado, os trabalhadores da área de saúde insistem em enfatizar as precárias condições para exercerem suas funções.

Parece óbvia a ocorrência de razão por parte de ambos os lados. Na verdade, tanto os usuários quanto os profissionais sofrem com a deterioração dos serviços oferecidos pela rede de saúde. Logo, a humanização da assistência hospitalar perpassa a visão maniqueísta dessa problemática. Ambos os atores envolvidos necessitam, primeiramente, entender que o diálogo entre eles constitui o passo inicial para a correta compreensão dos meandros do sistema. Se por um lado, o usuário do serviço hospitalar público realmente não recebe tratamento ideal e determinado pela Constituição Federal, os profissionais que atuam nessa área estão inseridos em uma rede de pressão demasiada e deletéria. Basta lembrar a quantidade não irrisória de distúrbios psíquicos que os acometem. Por isso, a humanização requer certa urgência.

Conforme Brasil (2005)<sup>1</sup>, a humanização segundo o que é preconizado pela Política Nacional de Humanização consiste em uma providência ético-estético-política. Ética porque envolve a conduta de gestores, usuários e trabalhadores da saúde; estética porque relativa ao processo de produção da saúde e de subjetividades autônomas e protagonistas; política porque se refere à organização social e institucional das

práticas de atenção e gestão na rede do SUS. Há de se ter sempre em mente que a interdisciplinaridade é inerente ao processo, assim como a solidariedade entre todos os corresponsáveis.

De acordo com Souza (2008)<sup>2</sup>, na área da saúde, a humanização baseia-se na busca dos direitos da cidadania e quando se refere a serviço está relacionado a qualidade contínua, sem descontinuidade.

Conforme Brasil (2003)<sup>3</sup>, quando, em 2003, a nova gestão do Ministério da Saúde estabeleceu a Política Nacional da Atenção e Gestão em Saúde no Sistema Único de Saúde – HumanizaSUS, ela visava, exatamente, essa atenção aos usuários e à própria gestão.

O HumanizaSUS surgiu para atingir todos os níveis de atenção à saúde. Nesse sentido, a Humanização é entendida como uma transformação cultural na forma de atendimento e gestão de processos de trabalho.

Como afirma Zoboli (2003)<sup>4</sup>, a reflexão humanística não envolve apenas problemas e necessidades biológicas, mas também as circunstâncias sociais, éticas, psíquicas e educacionais presentes nos relacionamentos sociais e, conseqüentemente, nas ações relativas à atenção em saúde.

Segundo Fortes (1998)<sup>5</sup>, Os primeiros debates sobre Humanização no campo da Saúde surgiram nos anos 70, mais precisamente, em 1972, no Estado de Massachusetts, Estados Unidos. Neste ano, a literatura registra a confecção da Declaração de Direitos dos Pacientes, emitida pelo *Boston Mount Sinai Hospital*, em Boston, nos Estados Unidos. Processo complementado pelo

lançamento da Carta dos Direitos dos Pacientes pela renomada Associação Americana de Hospitais.

No Brasil, o final da década de 90 foi marcado pela ampliação das políticas governamentais referentes à Humanização em Saúde. Já em 2001, o Ministério da Saúde lança o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH).

Para Pessine e Bertachine (2004)<sup>6</sup>, o Programa Nacional de Humanização Hospitalar surgiu em resposta à insatisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde no que diz respeito, principalmente, aos aspectos de relacionamento com os profissionais da saúde.

Tendo em vista todos esses aspectos, o objetivo desse estudo foi fazer uma análise a respeito da humanização no atendimento hospitalar e encontrar o entendimento desse processo como forma de aperfeiçoamento no atendimento ao ser humano no sentido de mostrar a importância da humanização para o usuário do Sistema Único de Saúde.

## **METODOLOGIA**

O presente trabalho buscou utilizar-se do método bibliográfico procurando descrever, através da pesquisa na literatura especializada, os dados concernentes ao estudo do tema da Humanização Hospitalar no Sistema Único de Saúde.

As bases de dados verificadas foram: SCIELO (Scientific Electronic Library Online), BIREME (Biblioteca Regional de Medicina) e LILACS (Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde). Os descritores utilizados consistiram

em: Humanização, Hospital, Sistema Único de Saúde.

## **RESULTADO**

Quando se fala em Humanização é essencial entender a particularidade do ser humano. Logo, cada pessoa tem uma necessidade específica, e é papel do gestor aceitar e compreender essa diversidade.

Segundo Rech (2003)<sup>7</sup>, tal conceito consiste em tratar as pessoas levando em conta seus valores e vivências como únicos, evitando qualquer tipo de discriminação, preservando a dignidade do ser humano.

A Humanização Hospitalar está atrelada a construção de trocas solidárias e comprometidas entre todos os sujeitos envolvidos: usuários, trabalhadores e gestores, identificando as necessidades sociais de saúde e controlando os frágeis processos de atenção e gestão do Sistema Único de Saúde. Humanizar a atenção hospitalar é trabalhar na formação dos profissionais de saúde junto ao debate e a formulação da política pública de saúde.

Com um foco macro, que envolve o início do funcionamento do sistema hospitalar, a humanização busca melhoria no atendimento e nas condições de trabalho contagiando por meio de ações e atitudes humanizadoras toda a rede do Sistema Único de Saúde.

Desta forma, a Humanização traduz os princípios do Sistema Único de Saúde no modo de operar tanto os equipamentos quanto os sujeitos da rede de saúde.

Humanizar também é resultado de uma ação que visa tornar mais afável, benevolente

e compreensivo o próprio ser humano. Humanizar é trazer à tona o que nos faz humano, colocando em evidência a nossa capacidade de se colocar no lugar do outro.

Um sistema baseado na Humanização não se resume ao atendimento técnico e mecânico do paciente, mas na compreensão e no cuidado com o usuário.

Criar um clima organizacional favorável ao atendimento do paciente é papel fundamental da equipe hospitalar. Nesse sentido, melhorar a comunicação entre os profissionais, promover os trabalhadores, no sentido de valorizar iniciativas e compartilhar ideias, enfatizando a socialização das ações humanas para estabelecer um melhor convívio é essencial, pois para que o paciente possa ser atendido de forma integral, a equipe necessita trabalhar de forma integrada.

A humanização, nesse cenário, pressupõe, essencialmente, uma mudança de atitudes e comportamentos, por parte dos gestores e dos profissionais. Mesmo cientes de que todo o trabalho de humanização se dá a partir da equipe, esses trabalhadores ainda apontam a existência de dificuldades nas relações de trabalho, na comunicação e no reconhecimento do papel efetivo de cada um dos integrantes na própria equipe.

Na compreensão de Freire (1996)<sup>8</sup>, o objetivo da equipe de humanização deveria ser, inicialmente, humanizar-se, como equipe, para melhorar o atendimento do paciente; promover a participação dos profissionais nos encontros da equipe de humanização; abrir um espaço para reflexões e expressão de sentimentos; contribuir com novas ideias e iniciativas e desenvolver oficinas de integração entre os profissionais.

O estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão, além do aumento do grau de corresponsabilidade na produção de saúde e de sujeitos implica numa mudança na gestão dos sistemas de saúde e seus serviços. Essa mudança altera o modo como usuários e trabalhadores da área da saúde interagem entre eles. A humanização na área da saúde tem como um dos seus principais objetivos fornecer um melhor atendimento dos beneficiários e melhores condições para os trabalhadores.

A humanização do atendimento hospitalar requer mudança de comportamento, valores, conceitos e práticas, exigindo do atendente uma posição diferente no que se refere ao atendimento aos usuários. Essa postura obriga o Sistema Único de Saúde a investir em treinamento de todos os seus colaboradores.

Para Jeammet e Consoli (2000)<sup>9</sup>, a humanização no hospital deve partir do princípio de que cada paciente é um ser humano; logo, deve levar em consideração seus valores de referência, solicitando ao máximo o conjunto de suas possibilidades de funcionamento, não somente as fisiológicas, mas igualmente, as mentais.

Para que a Humanização em Saúde aconteça, na prática, a principal estratégia é a interação entre os gestores municipais, os gestores estaduais e as instâncias colegiadas de participação social, as Conferências de Saúde e os Conselhos de Saúde.

## **DISCUSSÃO**

Atualmente, ao se verificar a necessidade de uma nova experiência no que

diz respeito ao fornecimento dos serviços de saúde, vislumbra-se a imprescindibilidade de implantar novos sistemas de atendimento hospitalar para proporcionar melhor qualidade no processo de atendimento.

Quando falamos em saúde, todos os aspectos são importantes. Desde as ferramentas das novas tecnologias e o avanço que vem crescendo dia após dia até a qualificação profissional dos trabalhadores da saúde. A eficiência do trabalho influencia-se, intensamente, pela qualidade do fator humano e do relacionamento que se estabelece entre profissionais e usuários no processo de atendimento.

O programa de humanização, para os profissionais, constrói-se na oportunidade de resgatar o real sentido de sua prática: o valor do seu trabalho e do trabalhar em equipe; a busca pelo aprimoramento das relações que estabelecem entre si, com os usuários e com a administração. Não se pode deixar de lado, porém, a conveniência de uma adequada relação entre o hospital e a comunidade, de modo que os aspectos de sua dimensão humana sejam valorizados como devem ser.

Wagner (2013)<sup>10</sup>, afirma que a humanização do atendimento não começa a ser praticada de uma hora para outra. Como qualquer organização, o hospital precisa estar aberto para mudanças nos costumes e atividades da sua rotina.

É provável que, durante algum tempo, a evolução na qualidade do contato com pacientes, em hospitais, não tenha sido equivalente aos inúmeros avanços científicos das áreas da saúde. Mas, hoje em dia, os melhores hospitais mantêm um constante aprimoramento em busca do atendimento

adequado. O atendimento hospitalar precisa ser mais humano. Esta deve ser a tônica norteadora do processo.

Para Ballone (2008)<sup>11</sup>, humanizar o atendimento não é apenas chamar o paciente pelo nome, nem ter constantemente um sorriso nos lábios mas, além disso, é compreender os medos, angústias e incertezas, dando apoio e atenção permanente ao paciente. Humanizar também é, além do atendimento fraterno e humano, procurar aperfeiçoar os conhecimentos, continuamente, valorizando, no sentido antropológico e emocional, todos os elementos implicados na assistência. A humanização do atendimento, de fato, seja em saúde ou não, deve valorizar o respeito afetivo ao outro, prestigiando a melhoria na relação hospitalar.

## CONCLUSÃO

Para alcançar a humanização hospitalar, um aspecto decisivo para o avanço do atendimento humanizado nos hospitais é a criação de mecanismos para captar a voz de todos os envolvidos e ampliar os espaços de comunicação e diálogo entre os vários segmentos do hospital que migram entre usuários, trabalhadores e gestores: interdisciplinaridade e corresponsabilidade solidárias.

## REFERÊNCIAS

1. Brasil. (2005). **Política nacional de humanização. Humaniza SUS**. Disponível em: <[http://portal.saude.gov.br/saude/area.cfm?id\\_area=389](http://portal.saude.gov.br/saude/area.cfm?id_area=389)>. Acesso em: 12/06/05.
2. SOUZA WS, MOREIRA MCN. **A temática da humanização em saúde. Interface.**

**Comunicação, Saúde, Educação.** v. 12, n. 25, p. 327-338, 2008.

3. Brasil(2003). **Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS Política Nacional de Humanização: documento para discussão.** Versão preliminar. Série B: textos básicos de saúde. Brasília, DF, 2003.

4. ZOBOLI, E. L. C. P. **Bioética e atenção básica: um estudo de ética descritiva com enfermeiros e médicos do Programa de Saúde da Família.** São Paulo, 2003. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo. Disponível em:< ttp://bases.bireme.br/cgi-bin>. Acesso em: 15 de julho de 2014.

5. FORTES P. A. C. **Ética e Saúde.** São Paulo, Ed. Pedagógica Universitária, 1998.

6. Pessini, Leo; Bertachini, Luciana. **Humanização e cuidados paliativos.** São Paulo: Loyola; Centro Universitário São Camilo, 2004

7. RECH C. M. F. **Humanização hospitalar: o que pensam os tomadores de decisão a respeito?** São Paulo 2003. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo.

8. Freire, P. **Educação como prática da liberdade.** 22ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra; 1996.

9. Jeammet P. R. M, & Consoli, S. (2000). **Psicologia Médica.**Rio de Janeiro: MEDSI.

10. Wagner, Dr. Mário B. **Entendendo a literatura na área da saúde – elementos para ler, entender e criticar artigos da área da saúde. A humanização do atendimento hospitalar.** Disponível em <http://www.scientific.com.br> Acesso em 17 de Julho de 2014.

11. Ballone GJ. **Humanização do Atendimento em Saúde.** in. PsiqWeb, Internet, disponível em <www.psiqweb.med.br> Acesso em 19 de Julho de 2014.