

HUMANIZAÇÃO: A MUDANÇA POSITIVA QUE O ENFERMEIRO PODE TRAZER NA VIDA DO PACIENTE

HUMANIZATION: THE POSITIVE CHANGE THAT NURSES CAN BRING TO THE PATIENT'S LIFE

Elda Garbo Pinto¹

Cinthia Aguiar Sanches²

Elcie Aparecida Braga de Oliveira³

Paula Gomes da Silva⁴

Katia Cristina dos Santos Darruiz⁵

Anelvira de Oliveira Florentino⁶

Natanael da Costa⁷

Chilerne Lopes⁸

Cláudia Rosana Trevisani Corrêa⁹

Cássia Marques da Rocha Hoelz¹⁰

Resumo: Introdução: A humanização no cuidado de enfermagem tem ganhado destaque como uma

1 Mestra em Enfermagem, Universidade Estadual Paulista (Unesp)

2 Graduada em Enfermagem, Unisagrado

3 Mestranda em Enfermagem, Universidade de São Paulo Ribeirão Preto (USP)

4 Mestra em Odontologia, Unisagrado

5 Especialista em UTI Neonatal e Docência para Ensino Superior, Faculdade Integradas de Jhau

6 Doutora em Enfermagem, Itapetininga, São Paulo, Brasil, Universidade Estadual Paulista (Unesp)

7 Mestrando em Enfermagem, Universidade Estadual Paulista (Unesp)

8 Especialista em Urgência e Emergência, Licenciatura e Acupuntura, Universidade do Sagrado Coração (USC)

9 Doutora em Saúde Coletiva, Universidade Estadual Paulista (Unesp)

10 Mestra em Enfermagem, Universidade Estadual Paulista (Unesp)



estratégia essencial para melhorar a qualidade dos serviços de saúde. A prática de humanização considera não apenas os aspectos técnicos do cuidado, mas também os elementos emocionais, sociais e espirituais do paciente, promovendo um atendimento mais completo e centrado na pessoa. Objetivos: Analisar as contribuições da humanização nos serviços de urgência, emergência e terapia intensiva, destacando seus impactos positivos na vida do paciente e na prática de enfermagem. Metodologia: Trata-se de um tipo de estudo de caráter bibliográfica, com abordagem metodológica descritiva, com buscas em bases de dados da área da saúde. Amostra foi constituída de oito artigos selecionados e revisados entre os meses de agosto e outubro de 2024. Resultados: A análise das pesquisas demonstra que a humanização, quando aplicada de forma sistemática, proporciona resultados significativos, como o fortalecimento do vínculo entre enfermeiro e paciente, melhoria da qualidade do atendimento e maior satisfação dos usuários. Contudo, também foram identificados desafios, como a falta de recursos e treinamento, que dificultam a implementação plena dessa abordagem. A humanização envolve não apenas o cumprimento de diretrizes políticas, mas também a adoção de práticas compassivas, comunicação eficaz e cuidado integral, fatores que tornam o ambiente hospitalar mais acolhedor e eficiente. Considerações finais: Apesar dos obstáculos encontrados, a humanização tem o potencial de transformar a experiência do paciente e melhorar a qualidade do trabalho dos profissionais de enfermagem, sendo fundamental que haja esforços contínuos para fortalecer essa abordagem nos diversos contextos de saúde.

Palavras-chave: enfermagem; cuidados; humanização; impacto.

Abstract: Introduction: Humanization in nursing care has gained prominence as an essential strategy to improve the quality of healthcare services. The practice of humanization considers not only the technical aspects of care but also the emotional, social, and spiritual elements of the patient, promoting a more comprehensive and personcentered approach. Objectives: To analyze the contributions of humanization in emergency, urgent care, and intensive care services, highlighting its positive impacts



on patients' lives and nursing practice. Methodology: This is a type of bibliographic study, with a descriptive methodological approach, with searches in health databases. The sample consisted of eight articles selected and reviewed between August and October 2024. Results: The analysis of the research indicates that humanization, when systematically applied, produces significant outcomes, such as strengthening the bond between nurses and patients, improving the quality of care, and enhancing user satisfaction. However, challenges were also identified, including a lack of resources and training, which hinder the full implementation of this approach. Humanization involves not only adhering to policy guidelines but also adopting compassionate practices, effective communication, and holistic care, factors that make the hospital environment more welcoming and efficient. Final Considerations: Despite the obstacles encountered, humanization has the potential to transform the patient experience and improve the quality of work for nursing professionals. Continuous efforts are essential to strengthen this approach in various healthcare contexts.

Keywords: nursing; care; humanization; impact.

INTRODUÇÃO

A humanização no campo da enfermagem é um processo abrangente que transcende as intervenções meramente técnicas, situando-se no cerne da prática assistencial. Envolve o estabelecimento de uma relação genuína entre o profissional de saúde e o paciente, alicerçada em valores éticos e morais que prezam pelo respeito à individualidade, à dignidade e aos direitos humanos (Calegari; Massarollo e Santos, 2015).

Neste contexto, o enfermeiro assume um papel central ao ser o elo mais próximo e constante no atendimento ao paciente, atuando como uma ponte entre as necessidades biológicas e emocionais. O processo de humanização inclui a capacidade do enfermeiro em compreender o paciente não apenas como um corpo doente, mas como um ser humano completo, com história, emoções, medos e



expectativas (Calegari; Massarollo e Santos, 2015).

A presença de uma abordagem humanizada pode impactar diretamente a vivência do paciente em situações de vulnerabilidade, como internações prolongadas, procedimentos invasivos e diagnósticos graves. Estudos revelam que, quando o enfermeiro se dispõe a escutar ativamente o paciente, a criar um ambiente de acolhimento e confiança, o processo de recuperação tende a ser mais rápido, eficiente e com menor sofrimento. Mais do que isso, a humanização se desdobra em efeitos tangíveis como a redução dos índices de ansiedade, estresse e depressão entre os pacientes, bem como uma maior adesão aos tratamentos propostos e uma diminuição da necessidade de medicação para dor e insônia (Nórdio; Mendes, 2021).

Entretanto, a prática da humanização não se limita à interação direta com o paciente. Ela exige uma mudança estrutural e cultural dentro das instituições de saúde, que devem criar condições para que os profissionais possam atuar de maneira humanizada, sem a pressão excessiva de rotinas exaustivas e de um sistema muitas vezes impessoal e fragmentado. Para que o enfermeiro seja, de fato, um agente de transformação positiva, é necessário que receba suporte institucional, capacitação contínua e que o ambiente de trabalho favoreça a aplicação de práticas empáticas (Silva, 2014).

Nesse contexto, Como a implementação de práticas humanizadas na enfermagem pode melhorar a experiência do paciente e os resultados clínicos em diferentes contextos de cuidado?

Esse trabalho busca aprofundar a compreensão sobre como a humanização, quando devidamente implementada pelo enfermeiro, pode representar uma mudança significativa na vida dos pacientes, contribuindo não apenas para resultados clínicos mais eficazes, mas também para a promoção de um cuidado mais ético e comprometido com o bem-estar integral.

OBJETIVOS

Analisar o papel da humanização na prática da enfermagem e sua influência na promoção de um atendimento de saúde mais eficiente, acolhedor e centrado nas necessidades integrais do paciente.



Identificar as principais práticas de humanização adotadas pelos enfermeiros no cuidado diário dos pacientes.

Avaliar os efeitos da humanização no fortalecimento da relação enfermeiro/paciente e no aumento da adesão ao tratamento.

Propor estratégias para superar os desafios encontrados na implementação da humanização em ambientes hospitalares e clínicos.

A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO NA ENFERMAGEM: PRINCÍPIOS E BENEFÍCIOS PARA A QUALIDADE DO CUIDADO

A humanização na enfermagem é um conceito que ganha cada vez mais destaque no contexto dos cuidados em saúde, sendo considerada um dos pilares fundamentais para garantir uma assistência de qualidade, centrada no paciente. A humanização envolve a aplicação de princípios éticos e morais que valorizam a dignidade, o respeito, a empatia e a solidariedade, reconhecendo o paciente como um ser humano integral, com necessidades físicas, emocionais, sociais e culturais. Este enfoque vai além das práticas técnicas e protocolares da profissão, resgatando a essência do cuidado como uma relação de proximidade e de apoio mútuo (Rocha; Andrade, 2017).

Os princípios da humanização, como empatia, acolhimento e escuta ativa, são fundamentais para criar um ambiente de confiança, valorizando o paciente em sua singularidade. Esses princípios facilitam uma comunicação eficaz, permitindo que o enfermeiro atue como provedor de cuidados físicos e de suporte emocional e psicológico. Além disso, a humanização respeita a autonomia do paciente, incentivando sua participação ativa no tratamento, o que aumenta a sensação de controle e a adesão ao tratamento (Oliveira; Perez, 2023).

O cuidado humanizado melhora a qualidade do atendimento, pois pacientes que se sentem acolhidos tendem a apresentar melhores resultados terapêuticos. Estudos mostram que a humanização diminui o estresse e a ansiedade, favorecendo a recuperação. A postura humanizada do enfermeiro



cria um ambiente terapêutico positivo, facilitando a cura. Além disso, pacientes emocionalmente seguros relatam menor percepção de dor e maior satisfação, resultando em uma experiência hospitalar mais positiva e melhores resultados clínicos (Batista, 2020).

Além dos benefícios para o paciente, a humanização também impacta positivamente os enfermeiros e a equipe de saúde. Profissionais em ambientes que valorizam a humanização tendem a sentir-se mais realizados e motivados, reduzindo o estresse e melhorando a dinâmica da equipe. Assim, a humanização promove o bem-estar tanto dos pacientes quanto dos profissionais, criando um ambiente de trabalho mais harmonioso e colaborativo (Alves, 2023).

AVALIAR OS EFEITOS DA HUMANIZAÇÃO NO FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO ENFERMEIRO-PACIENTE E NO AUMENTO DA ADESÃO AO TRATAMENTO

A relação enfermeiro-paciente é essencial para a qualidade dos cuidados de saúde e é profundamente influenciada pela humanização. Ao fortalecer essa relação, a humanização promove confiança, comunicação aberta e um vínculo terapêutico que facilita a adesão ao tratamento. Quando o enfermeiro atua de forma humanizada, respeitando as necessidades emocionais, psicológicas e sociais do paciente, ele cria um ambiente que incentiva o engajamento do paciente em seu próprio processo de cura (Pereira, 2015).

A humanização fortalece a relação enfermeiro-paciente ao criar um ambiente de confiança, onde o paciente se sente ouvido e valorizado. Praticando escuta ativa e demonstrando empatia, o enfermeiro proporciona ao paciente segurança, reduzindo medo e ansiedade comuns em ambientes hospitalares. Esse vínculo de confiança encoraja o paciente a expressar dúvidas e preocupações, permitindo uma abordagem mais precisa e personalizada. A confiança também aumenta o compromisso do paciente com o tratamento, fazendo-o sentir-se parte ativa na tomada de decisões sobre sua saúde (Guillaumie, et al., 2022).

A humanização facilita uma comunicação eficaz, essencial para o sucesso terapêutico. Ao



explicar o diagnóstico, procedimentos e tratamentos de forma clara, o enfermeiro ajuda o paciente a entender sua condição e a importância de seguir as orientações médicas. Isso diminui barreiras comunicativas que podem causar confusão e falta de adesão ao tratamento. Pacientes que compreendem bem sua saúde e os benefícios dos tratamentos são mais colaborativos e se tornam parceiros ativos na gestão de sua própria saúde (Ribeiro, 2023).

Um aspecto crucial da humanização é o apoio emocional que o enfermeiro oferece. Pacientes frequentemente se sentem vulneráveis e frágeis durante o tratamento ou hospitalização, e o suporte emocional do enfermeiro pode ser essencial para a adesão ao tratamento. Quando os pacientes sentem que suas emoções são validadas e recebem ajuda para lidar com o estresse e o medo, tendem a estar mais motivados a seguir o tratamento de forma adequada. Esse suporte emocional humanizada melhora o bem-estar psicológico, reduzindo depressão e ansiedade, fatores que podem prejudicar a adesão ao tratamento (Nascimento; Lima e Passos, 2023).

A prática humanizada da enfermagem fortalece a relação enfermeiro-paciente e impacta positivamente os resultados clínicos. Pacientes que estabelecem um vínculo próximo com seus enfermeiros tendem a aderir melhor a medicamentos, terapias e rotinas de tratamento, resultando em desfechos de saúde mais favoráveis.

A humanização cria um ambiente acolhedor que aumenta o compromisso do paciente com as recomendações terapêuticas. Estudos mostram que a confiança e o respeito mútuo de uma relação humanizada reduzem a não adesão, melhoram indicadores de saúde, diminuem complicações e encurtam o tempo de internação (Santos, 2019).

DESAFIOS E ESTRATÉGIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NAS PRÁTICAS DE ENFERMAGEM

Embora a humanização nas práticas de enfermagem seja reconhecida por melhorar a qualidade do cuidado, sua implementação enfrenta desafios significativos. Esses obstáculos estão



ligados a fatores estruturais, organizacionais e culturais nas instituições de saúde, além das condições de trabalho e da formação dos profissionais de enfermagem. Para que a humanização se torne uma prática sustentável, é fundamental entender essas barreiras e desenvolver estratégias para superá-las (Silva, et al., 2024).

Um dos principais desafios é a sobrecarga de trabalho dos enfermeiros, causada por jornadas exaustivas, equipes reduzidas e demandas constantes. Essa pressão limita a capacidade dos profissionais de dedicarem tempo e atenção individualizada a cada paciente, frequentemente transformando as interações em atos técnicos e operacionais. Como resultado, o acolhimento e a empatia, que são cruciais para a humanização, acabam sendo comprometidos (Alves, et al., 2015).

Outro desafio importante é a falta de capacitação específica para práticas humanizadas. Embora a humanização seja abordada na formação teórica, sua aplicação prática nem sempre é bem desenvolvida. O treinamento técnico e protocolar, embora essencial, muitas vezes predomina sobre o desenvolvimento de competências emocionais e comunicacionais (Bôas, et al., 2017).

Culturalmente, a humanização pode enfrentar resistência dentro das instituições de saúde. Em ambientes com uma cultura organizacional focada em eficiência e resultados rápidos, o cuidado humanizado pode ser visto como secundário ou um obstáculo ao fluxo de trabalho. A ausência de políticas institucionais que promovam a humanização reforça essa visão, levando os enfermeiros a priorizar tarefas automatizadas e impessoais em vez de um cuidado individualizado e atencioso (Giordani, 2015).

Para promover a efetiva implementação da humanização nas práticas de enfermagem, é essencial readequar as condições de trabalho, reduzindo a sobrecarga e aumentando as equipes. Isso permitirá que os enfermeiros dediquem mais tempo à interação com os pacientes. Além disso, investir em uma gestão de recursos humanos eficiente para equilibrar as tarefas e fornecer suporte adequado ajudará a aliviar o cansaço dos profissionais (Silva, 2019).

A capacitação contínua também é crucial; programas de treinamento focados em habilidades emocionais e comunicacionais, como escuta ativa e empatia, devem ser integrados ao cotidiano



hospitalar para garantir que os profissionais desenvolvam a confiança necessária para uma abordagem humanizada, mesmo sob pressão (Dias, 2023).

Além disso, é crucial que as instituições promovam uma cultura que valorize a humanização como parte da qualidade do atendimento. Isso pode ser feito por meio de políticas que reconheçam e recompensem práticas humanizadas e pela inclusão de indicadores de humanização na avaliação de desempenho. Incentivar a humanização como valor institucional ajuda a criar um ambiente mais acolhedor e colaborativo (Silva; Chagas, 2020).

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo de revisão bibliográfica detalhada sobre o tema “Humanização: A mudança positiva que o enfermeiro pode trazer na vida do paciente”. Esta revisão será conduzida de maneira sistemática e abrangente, com o objetivo de explorar as práticas humanizadas na enfermagem e sua influência no cuidado e recuperação dos pacientes. Para garantir a precisão e relevância dos resultados, serão seguidas etapas rigorosamente definidas, desde a busca e seleção dos estudos até a avaliação crítica dos achados.

Inicialmente, foi realizada uma busca minuciosa em diversas bases de dados reconhecidas, tais como PubMed, Scielo, LILACS, ScienceDirect e Google Acadêmico, a fim de identificar estudos relevantes publicados nos últimos 10 anos. A busca foi refinada utilizando operadores booleanos como “AND”, “NOT” e “OR”, e os principais termos de pesquisa incluirão “Enfermagem” “Cuidados” “Humanização” e “impacto”. Também foram consultados livros, dissertações e relatórios de instituições de saúde que abordem a temática da humanização no ambiente hospitalar.

A seleção dos estudos foi realizada de maneira criteriosa, com base em critérios de inclusão e exclusão previamente definidos. Foram considerados os estudos que investiguem especificamente o impacto das práticas humanizadas na relação enfermeiro-paciente e na adesão ao tratamento, além dos benefícios emocionais e clínicos que resultam dessas interações. A prioridade foi dada as pesquisas



que analisassem detalhadamente a aplicação da humanização em diferentes contextos assistenciais e suas consequências para o bem-estar dos pacientes, bem como as que apresentem comparações com abordagens mais tradicionais de cuidado. O critério de exclusão dos estudos foi para os que não tratavam diretamente da humanização na enfermagem, que não estavam disponíveis na íntegra ou que não atendiam aos critérios de qualidade estabelecidos.

Após a seleção dos estudos, foi realizada uma avaliação crítica das evidências obtidas, com o objetivo de sintetizar os principais achados e identificar as tendências, lacunas e limitações presentes na literatura. Foram investigados potenciais vieses e fatores que possam interferir nos resultados dos estudos, buscando compreender as implicações práticas das práticas humanizadas na enfermagem. Além disso, foi discutido o impacto da humanização tanto na melhoria dos desfechos clínicos quanto no aumento da satisfação e do bem-estar emocional dos pacientes.

Essa revisão bibliográfica visa proporcionar uma visão abrangente e atualizada sobre como a humanização pode transformar positivamente o cuidado em enfermagem. Ao analisar as práticas humanizadas e seu impacto, espera-se oferecer contribuições valiosas para o desenvolvimento de estratégias que promovam uma assistência mais empática, eficiente e centrada nas necessidades dos pacientes, ressaltando o papel fundamental do enfermeiro na promoção de uma experiência de cuidado mais acolhedora e humanizada.

RESULTADOS

Os resultados da pesquisa foram obtidos a partir de buscas sistemáticas realizadas nas principais bases de dados relevantes para o tema da humanização na enfermagem. Utilizando os descritores previamente mencionados, foram identificados 62 artigos distribuídos entre as bases PubMed (11 artigos), LILACS (43 artigos), Scielo (3 artigos), ScienceDirect (5 artigos) e junto a isso o auxílio do buscador Google Acadêmico.

Após a leitura inicial dos títulos, 6 artigos foram excluídos por se repetirem em mais de uma

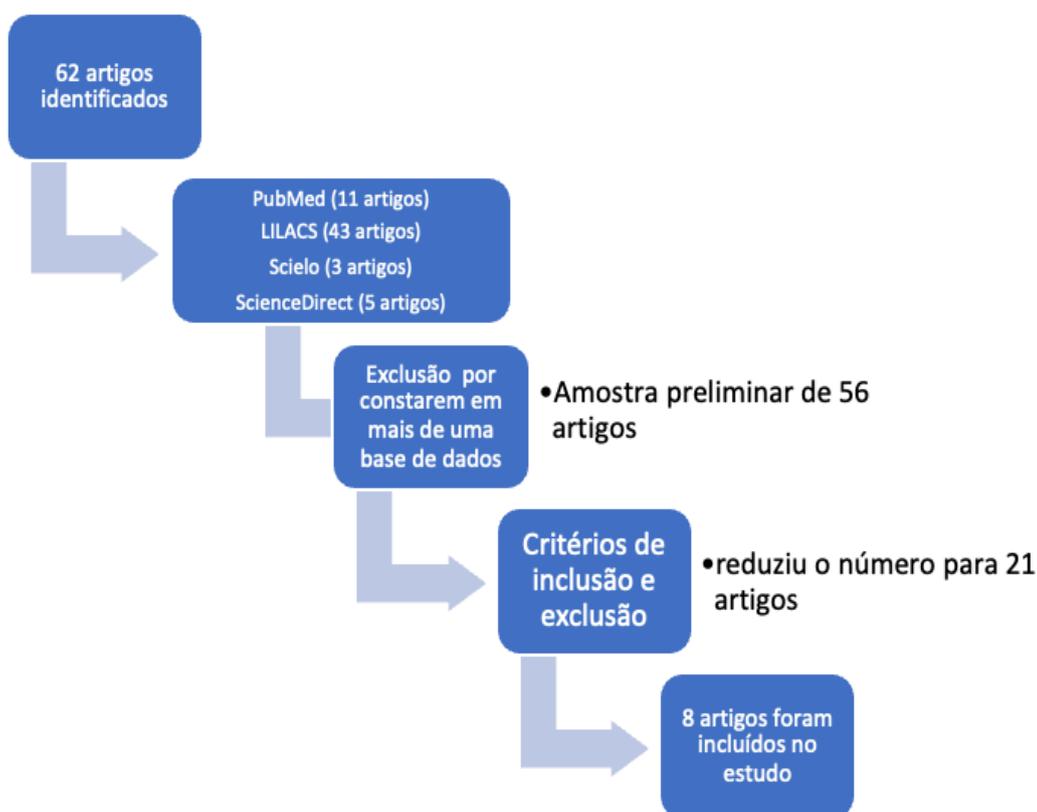


base de dados, resultando em uma amostra preliminar de 56 artigos. Em seguida, foi realizada uma análise mais detalhada, com aplicação dos critérios de inclusão e exclusão. Foram excluídos artigos de revisão e aqueles escritos em idiomas diferentes do português, espanhol e inglês, o que reduziu o número de estudos relevantes para 21 artigos.

A leitura completa dos 21 artigos selecionados foi então conduzida, e, com base na qualidade metodológica e na relevância para o objetivo da pesquisa, 8 artigos foram finalmente incluídos na revisão integrativa. Esses 8 artigos forneceram a base para uma análise aprofundada dos efeitos da humanização no cuidado de enfermagem, abordando questões como o impacto na relação enfermeiro-paciente, adesão ao tratamento, bem-estar emocional dos pacientes e melhorias nos desfechos clínicos.

(Figura 1)

Figura 1. Fluxograma da seleção dos artigos para elaboração da revisão integrativa. Bauru, SP, 2024.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Na tabela 1, são descritos o processo de busca nos bancos de dados com a descrição dos achados, os excluídos e quais artigos permaneceram.

Tabela 1- Descrição do processo de busca

Base de dados	Artigos encontrados	Estudos incluídos após leitura dos títulos e resumos	Estudos selecionados após análise de texto completo
PubMed	11	3	2
LILACS	43	12	4
Scielo	3	2	2
Science Direct	5	1	0
Número de estudos incluídos no trabalho	62	17	8

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Tabela 2- Descrição dos artigos

Título do Artigo	Autor	Objetivos	Resultados
Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem	SOUSA et al., 2019.	Analisar as evidências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, tendo em vista suas contribuições para o cuidado de enfermagem.	A busca resultou em um total de 133 publicações, sendo 17 incluídas no escopo desta revisão. A análise possibilitou a elaboração das unidades de evidência: Acolhimento com classificação de risco: dispositivo com bons resultados e Barreiras e dificuldades para a utilização das diretrizes da Política Nacional de Humanização.



Humanizando a assistência intensiva de enfermagem a pessoas com COVID-19	SILVA JUNIOR, et al., 2021.	Compreender o impacto da música na terapia intensiva para COVID-19 como instrumento de humanização dá assistência na perspectiva de enfermeiros assistenciais.	Emergiram as categorias discursivas: Sentimentos dos profissionais de saúde e ações humanizadas no ambiente da terapia intensiva; A musicoterapia proporcionando integralidade da assistência a pessoas com COVID19 no âmbito da terapia intensiva; vivenciando o momento; Musicoterapia como instrumento de espiritualidade no ambiente da terapia intensiva.
Estratégias para fortalecer a humanização dos serviços de saúde de emergência	ORTÍZ, et al., 2021.	Descrever estratégias que fortaleçam o componente de humanização da prestação de cuidados de saúde de emergência em um hospital de quarto nível.	As estratégias relatadas como eficazes e que têm impacto sobre os fatores relacionados à falta de humanização são: ausência de treinamento em compaixão, cuidado e competência em habilidades leves; bem como, desinformação na área de especialização e aumento da relação enfermeiro-paciente
Implantação do acolhimento com classificação de risco na rede hospitalar e seu impacto na atenção primária a saúde.	PEREIRA ; COELHO. 2019.	Descrever a experiência da implantação do acolhimento com classificação de risco no âmbito hospitalar e seu impacto no planejamento e execução das ações realizadas na atenção primária a saúde.	Os resultados evidenciaram que o serviço de acolhimento e classificação, quando sistematizado corrobora para a efetividade da Gestão Municipal de Saúde.
Indicadores de qualidade no atendimento humanizado às pessoas com sofrimento mental na fase aguda.	DOTTI RÍOS, OTÁROLA A COSTA, 2021.	Realizar uma análise reflexiva sobre indicadores de qualidade em saúde de pessoas com sofrimento mental em fase aguda, para avaliar o trabalho realizado pelas doenças profissionais e seu impacto na sua saúde.	Embora muitos profissionais de enfermagem apliquem o cuidado humanizado enquadrado pela política, é fundamental redirecionar as ações para empoderar a pessoa.
Integralidade e humanização na gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva.	MEDEIROS, et al., 2016.	Identificar os elementos capazes de promover a integralidade e humanização na gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva, com enfoque ecossistêmico.	Os resultados do estudo evidenciam que a integralidade na gestão do cuidado de enfermagem na UTI aponta alguns desafios em relação à complementaridade das ações de forma ampla e integradora



Cuidados de enfermagem humanizados em uma unidade de terapia intensiva em Angola: fatores facilitadores e difíceis revelados.	SILI, et al., 2024.	Descrever as facilidades e dificuldades dos profissionais de enfermagem no cuidado humanizado em terapia intensiva em Angola	Emergiram dos depoimentos cinco ideias centrais: duas envolvendo as facilidades; e três, as dificuldades em oferecer um cuidado humanizado. As facilidades referem-se ao envolvimento da equipe Multiprofissional no cuidado e às relações interpessoais da equipe de enfermagem. As dificuldades estão atreladas à falta de recursos materiais, equipamentos e insumos; recursos humanos escassos e pouco preparo especializado da equipe de enfermagem.
Implementação da Metodologia de Cuidado Humanidade: contribuição para a qualidade da assistência à saúde	HENRIQUES, et al., 2019.	Avaliar a contribuição da implementação da Metodologia de Cuidado Humanidade para a qualidade da assistência à saúde em uma Unidade de Cuidados Continuados.	Os profissionais de saúde manifestaram dificuldades na prestação de cuidados de pessoas agitadas, confusas, desorientadas, agressivas e que recusavam os cuidados e, ainda, na comunicação com pacientes que não se expressavam verbalmente

Fonte: Elaborado pelas autoras.

DISCUSSÃO

A humanização nos cuidados de enfermagem tem sido um tema amplamente discutido e é vista como um aspecto essencial para melhorar a qualidade do atendimento ao paciente. No decorrer do artigo, ficou constatado que cada autor mencionado aborda diferentes perspectivas e contribuições que a humanização pode trazer na prática da enfermagem.

Sousa et al., (2019) destacam que a implementação do acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência e emergência tem mostrado bons resultados, contribuindo para uma maior eficiência no cuidado de enfermagem. No entanto, eles também reconhecem barreiras significativas para a aplicação plena das diretrizes da Política Nacional de Humanização, como a falta de treinamento e dificuldades na sua execução.

Silva Junior et al., (2021) abordam a humanização do atendimento na terapia intensiva



durante a pandemia de COVID-19. Eles enfatizam a musicoterapia como uma estratégia que promove a integralidade do cuidado e espiritualidade, ajudando a aliviar o sofrimento emocional tanto dos pacientes quanto dos enfermeiros, demonstrando como práticas humanizadas podem melhorar o bem-estar no ambiente hospitalar.

Ortíz et al., (2021) sugerem que a ausência de treinamento em habilidades leves, como compaixão e cuidado, impacta negativamente a humanização nos serviços de emergência. Eles propõem que, para fortalecer a humanização, é necessário que os enfermeiros recebam capacitação adequada para lidar com as demandas emocionais e relacionais, além das competências técnicas.

Pereira e Coelho (2019) ressaltam que a adoção do acolhimento com classificação de risco no ambiente hospitalar influencia positivamente o planejamento das ações na atenção primária, ajudando a criar um sistema de saúde mais eficiente e humanizado. Eles demonstram como a humanização pode ter um impacto positivo além dos serviços de urgência, alcançando toda a rede de atenção à saúde.

Dotti Ríos e Otárola Acosta (2021) enfocam os indicadores de qualidade no atendimento a pessoas com sofrimento mental em fase aguda. Eles afirmam que, apesar de muitos profissionais seguirem diretrizes humanizadas, ainda é necessário reavaliar as práticas para garantir que o cuidado esteja centrado no empoderamento do paciente, destacando a importância de uma abordagem mais reflexiva e integradora.

Medeiros et al., (2016) identificam desafios na gestão do cuidado na UTI, onde a humanização deve ser aliada à integralidade. Eles argumentam que, para promover um cuidado completo e holístico, é preciso superar dificuldades relacionadas à coordenação de ações entre diferentes profissionais e serviços de saúde.

Sili et al., (2024) apontam as dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros em Angola na oferta de cuidados humanizados em terapia intensiva. Eles observam que, apesar de existirem facilidades, como a colaboração da equipe multiprofissional, os profissionais ainda enfrentam desafios como a falta de recursos materiais e humanos, além do preparo inadequado para lidar com situações complexas.

Por fim, Henriques et al., (2019) discutem a implementação da Metodologia de Cuidado



Humanidade, que tem contribuído para a humanização em unidades de cuidados continuados. No entanto, eles destacam os desafios relacionados à prestação de cuidados a pacientes que apresentam agitação, confusão ou que recusam os cuidados, o que pode dificultar a comunicação e a efetividade do atendimento.

Esses autores, ao abordar a humanização de diferentes formas e contextos, sugerem que a prática humanizada é um processo contínuo e essencial para promover uma mudança positiva na vida dos pacientes, impactando diretamente na qualidade do cuidado e no bem-estar geral daqueles que recebem os cuidados de enfermagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os aspectos apresentados pelos estudos dos artigos, torna-se evidente que a humanização no cuidado de enfermagem se apresenta como um pilar essencial para elevar a qualidade do atendimento em diversas áreas da saúde. Ao priorizar uma abordagem que considera as dimensões emocionais, sociais e espirituais do paciente, é possível promover um cuidado mais completo e centrado na pessoa. Essa prática fortalece a relação entre enfermeiro e paciente, resultando em maior satisfação e melhores desfechos terapêuticos.

Entretanto, a implementação plena da humanização ainda enfrenta obstáculos, como a falta de recursos adequados e a carência de formação específica. A superação desses desafios requer a adoção de políticas de saúde que valorizem a capacitação contínua dos profissionais e assegurem condições de trabalho propícias à aplicação de práticas humanizadas.

Ao integrar compaixão, comunicação eficaz e uma visão holística do cuidado, a humanização transforma a experiência do paciente e beneficia tanto o atendimento quanto o ambiente de trabalho dos profissionais de enfermagem. A consolidação dessa abordagem é fundamental para construir um sistema de saúde mais inclusivo, acolhedor e eficiente.



REFERENCIAS

ALVES, Lucia Helena Costa. Estratégias utilizadas pela equipe de enfermagem para o cuidado humanizado com o portador de doença renal crônica: uma revisão narrativa da literatura. 2023. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/7222>. Acesso em: 20/11/2024.

ALVES, Railda Fernandes; ANDRADE, Samkya Fernandes de Oliveira; MELO, Miriam Oliveira; CAVALCANTE, Kílvia Barbosa; ANGELIM, Raquel Medeiros. Cuidados paliativos: desafios para cuidadores e profissionais de saúde. *Fractal: revista de psicologia*, v. 27, n. 2, p. 165-176, maio-ago. 2015. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1984-0292/943>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fractal/a/Wrrqb9J3NfVgDYvspvjdfVp/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 out. 2024.

BATISTA, Michele Pereira. Satisfação e experiência do paciente: contribuições para a melhoria do cuidado num hospital privado. 2020. Tese de Doutorado. 74 f. Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas.

BÔAS, Lígia Marques Vilas et al. Educação médica: desafio da humanização na formação. *Rev. Saúde em Redes*, v. 3, n. 2, p. 172-182, 2017. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051668/educacao-medica-desafio-dahumanizacao-na-formacao.pdf>. Acesso em: 19/11/2024.

CALEGARI, Rita de Cássia; MASSAROLLO, Maria Cristina Komatsu Braga; SANTOS, Marcelo José dos. Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital privado. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v. 49, p. 42-47, 2015.

SILVA, Talita de Araújo ; CHAGAS, Dênia Rodrigues. A evolução da Humanização na Gestão Hospitalar. *Brazilian Journal of Development*, v. 6, n. 6, p. 38457-38467, 2020.

DIAS, Sara Catarina Pacheco. Estimulação mediada: a mediação transformadora como intervenção cognitiva e emocional num centro de dia. 2023. Tese de Doutorado. 133 f. Universidade do Minho.

DOTTI RÍOS, María Gabriela; OTÁROLA ACOSTA, María Araceli. Indicadores de calidad en el cuidado humanizado de personas con sufrimiento psíquico en etapa aguda. *Rev. urug. enferm*, p. 1-10, 2021. Disponível em: <https://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/313/361>. Acesso em:



14/11/2024.

GIORDANI, Anney Tojeiro. Humanização da saúde e do cuidado. Difusão Editora, 2015.

GUILLAUMIE, Laurence; OLIVIER, Boiral; VALÉRIE, Desgroseilliers; VONARX, Nicolas. Empoderando enfermeiros para fornecer cuidados humanizados em unidades de cuidados hospitalares canadenses: um estudo qualitativo. *Holistic nursing practice*, v. 36, n. 5, p. 311-326, 2022.

HENRIQUES, Liliana Vanessa Lúcio; DOURADO, Marília de Assunção Rodrigues Ferreira; MELO, Rosa Cândida Carvalho Pereira de; TANAKA, Luiza Hiromi. Implementation of the Humanitude Care Methodology: contribution to the quality of health care. *Revista latino-americana de enfermagem*, v. 27, p. 3123, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/mkxcCk7p4mfwgzYWDLqQVjx/?lang=en>. Acesso em: 16/11/2024.

MEDEIROS, Adriane Calvetti; SIQUEIRA, Hedi Crecencia Heckler de; ZAMBERLAN, Claudia; CECAGNO, Diana; NUNES, Simone dos Santos; THUROW, Maria Regina Bergmann. Integralidade e humanização na gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v. 50, N. 5, p. 817-823, setembro-outubro, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3610/361048760015.pdf>. Acesso: 10 out, 2024.

NASCIMENTO, Blenda Alves Do; LIMA, Dayana Mendes De; PASSOS, Sandra Godoi De. Humanização da assistência de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, v. 6, n. 13, p. 2024-2032, 2023. Disponível em: <http://www.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/815>. Acesso em: 20/11/2024

NÓRDIO, Joyce; MENDES, Larissa Vargas. Cuidados de enfermagem na perspectiva da pessoa hospitalizada com câncer. 2021. 70 f. Universidade do Extremo Sul Catarinense- UNESC. Disponível em: <http://200.18.15.28/handle/1/8631>. Acesso em: 16/11/2024.

OLIVEIRA, Bruna Sousa; PEREZ, Iara Maria Pires. Práticas de humanização em unidade de terapia intensiva neonatal. *Revista Saúde Dos Vales*, v. 1, n. 1, 2023. Disponível em: <https://revista.unipacto.com.br/index.php/rsv/article/view/249>. Acesso em: 22/11/2024.

ORTÍZ, Erika María Pabón; VANN-DERTH, Mora-Cruz, Jop; ALEXANDRA, Castiblanco-Montañez, Ruth; YANETH, Buitrago-Buitrago, Carmen. Estrategias para fortalecer la humanización



de los servicios en salud en urgencias. *Revista Ciencia y cuidado*, v. 18, n. 1, p. 94-104, 2021. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7732371>. Acesso em: 11/11/2024.

PEREIRA, Patrícia Silva. O amor na relação terapêutica em enfermagem: experiência vivida do enfermeiro de saúde mental. 2015. Tese de Doutorado.

Universidade de Lisboa (Portugal). 24 f. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/12b14515f94f2d6e4d0a497e02b5bf18/1?pqorigsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>. Acesso em: 16/11/2024.

PEREIRA, Reobbe Aguiar; COELHO, Camila Ferreira Cruz. Implantação do acolhimento com classificação de risco na rede hospitalar e seu impacto na atenção primária a saúde. *Revista Extensão*, v. 3, n. 1, p. 179-183, 2019. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/extensao/article/view/1692>. Acesso em: 15/11/2024.

RIBEIRO, Isadora Garcia. Produção científica acerca da comunicação efetiva da enfermagem na unidade de terapia intensiva. 2023. 33 f. Pontifícia Universidade Católica De Goiás. PUC GOIÁS. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/6898/2/TCC%20III%20-%20Isadora%20Garcia%20Ribeiro%20final.pdf>. Acesso em 12/11/2024.

ROCHA, Ana Claudia; ANDRADE, Gislângela Silva. Atenção da equipe de enfermagem durante o pré-natal: percepção das gestantes atendidas na rede básica de Itapuranga–GO em diferentes contextos sociais. *Revista Enfermagem Contemporânea*, v. 6, n. 1, p. 30-41, 2017.

SANTOS, Stéfane Silveira. Impacto da Liderança no desempenho da equipe de Enfermagem. 2019. Dissertação de Mestrado. 98 f. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para obtenção do grau de Mestre. Disponível em: <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/89596> Acesso em 15/11/2024.

SILI, Eurico Mateus; NASCIMENTO, Eliane Regina Pereira do; MALFUSI, Luciana Bihain Hagemann de; VIEIRA, Patrícia Madalena; LAZZARI, Daniele Delacanal; FORSTER, Fernanda; LOHN, Arilene. Humanized nursing care in an intensive care unit in Angola: facilitating and hindering factors revealed. *Texto & Contexto-Enfermagem*, v. 33, e. 20230111, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/rpXtVGf9cgnfkLSKhRW9FHM/>. Acesso em 11/11/2024.

SILVA, José Antonio da; ROCHA, Marina Elias; PAULA, Aline da Silva; MARTINS; Tayane Moura;



CORREIA; Francisca Seyla de Alencar; COUTINHO; Gabriel Araujo; PEREIRA, Hipólito Ribas. Humanização na Atenção Primária à Saúde (APS): Uma revisão integrativa sobre os modelos de gestão e os impactos na qualidade do cuidado aos pacientes. LUMEN ET VIRTUS, São Jose dos Pinhais, v. 15, n. 39, p. 2012-2020, 2024. Disponível em: file:///C:/Users/bauru/Downloads/levv15n39-033-2.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

SILVA, Talita de Araújo; CHAGAS, Dênia Rodrigues. A evolução da Humanização na Gestão Hospitalar. Brazilian Journal of Development, v. 6, n. 6, p. 38457-38467, 2020. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/11809>. Acesso em: 19/11/2024.

SILVA, Claudio Luiz da. Publicações de enfermagem após implantação da Política Nacional de Humanização do SUS: estudo bibliográfico. 2019. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. 68 f. escola de enfermagem de ribeirão preto da Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22131/tde-03062019-153641/ptbr.php>. Acesso em: 16/11/2024.

SILVA, Janelara Bastos de Almeida. Familiar/acompanhante na Unidade de Tratamento Intensivo (UTI): interação com equipe de enfermagem. 2014. 210 f. Universidade Católica do Salvador. Disponível em: <https://ri.ucsal.br/server/api/core/bitstreams/8d92d2dd-b143-4695-a14923cbdf24e240/content>. Acesso em: 14/11/2024.

SILVA JUNIOR, Sergio Vital da et al. Humanizando a assistência intensiva de enfermagem a pessoas com COVID-19. 2021. 8 f. Revista Rene. Disponível em: file:///C:/Users/Carlos/Downloads/Enfispo-HumanizandoAAssistenciaIntensivaDeEnfermagemAPesso-8080805.pdf. Acesso em: 21/11/2024.

SOUSA, Kayo Henrique Jardel Feitosa; DAMASCENO, Carolinne Kilcia Carvalho Sena; ALMEIDA, Camila Aparecida Pinheiro Landim; MAGALHÃES, Juliana Macêdo; FERREIRA, Márcia de Assunção. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. Revista Gaúcha de Enfermagem, v. 40, p. e20180263, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/PX7vJwFyrRTsVm3jgMk8rRN/?lang=pt>. Acesso em: 19/11/2024.

