



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

# IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 11, Issue, 11, pp. 52294-52299, November, 2021

<https://doi.org/10.37118/ijdr.23454.11.2021>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

## INFLUÊNCIA DA ATUAÇÃO DOS PSICÓLOGOS NOS PROCESSOS DE HUMANIZAÇÃO NOS HOSPITAIS

Karinny Maria Silveira Maciel\*<sup>1</sup>, Hugo Pinheiro de Araujo<sup>1</sup>, Wildson Cardoso Assunção<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Discentes do curso de Psicologia da Universidade de Gurupi.

<sup>2</sup>Psicólogo, acadêmico de mestrado em Ensino em Ciências e Saúde pela Universidade Federal do Tocantins, Docente do Departamento de Psicologia da Universidade de Gurupi.

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received 12<sup>th</sup> August, 2021

Received in revised form

15<sup>th</sup> September, 2021

Accepted 17<sup>th</sup> October, 2021

Published online 30<sup>th</sup> November, 2021

#### Key Words:

Psicologia Humanizada,  
Promoção da Saúde  
Humanização Hospitalar.

#### \*Corresponding author:

Karinny Maria Silveira Macie

### ABSTRACT

A humanização em saúde pode ser definida como o resgate do respeito à vida humana, considerando as circunstâncias sociais, éticas, educacionais, psíquicas e emocionais presentes em todo relacionamento. Para haver eficácia na aplicação da PNH é necessário que os profissionais de saúde tenham vivências humanizadoras durante sua formação. É importante que haja a possibilidade nos cursos de graduação nas áreas da saúde, e é de fundamental importância a aproximação dos futuros profissionais a PNH para a compreensão da sua subjetividade humana ultrapasse o processo de saúde-doença. Assim o objetivo geral busca compreender a atuação do psicólogo no contexto Hospitalar, humanismo nos hospitais e a compressão dos profissionais da enfermagem acerca da PNH. Trata-se de uma revisão literária narrativa de caráter teórico secundário e abordagem qualitativa de artigos associados com o objeto do estudo, para a qual foram utilizadas 23 publicações de artigos, sendo 16 utilizados para a construção dos resultados e discussão, entre os períodos de 2010 à 2021. Quanto aos resultados, observa-se que a Política Nacional de Humanização tem papel central na evolução da psicologia hospitalar e temas em psicologia da saúde, sendo este profissional um dos principais responsáveis pela promoção de um atendimento integralizado e que garanta o respeito à subjetividade de cada paciente, além de fortalecer a equipe profissional e os familiares envolvidos nos processos de hospitalização.

Copyright © 2021, Karinny Maria Silveira Macie et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Karinny Maria Silveira Macie, Hugo Pinheiro de Araujo, Wildson Cardoso Assunção. "Influência da Atuação dos Psicólogos nos Processos de Humanização nos Hospitais", *International Journal of Development Research*, 11, (11), 52294-52299.

## INTRODUCTION

A partir dos anos 90, a humanização e os direitos humanos se tornaram importantes ferramentas, sobretudo no direito à privacidade, à confidencialidade, ao consentimento do usuário diante de procedimentos médicos e ao respeito por parte dos profissionais em saúde, estruturando assim, um núcleo do conceito de humanização, enfatizando proporções éticas e a relação entre os profissionais em saúde e os usuários dos serviços (ALCANTARA; VIEIRA, 2013). Para viabilizar integralidade e qualidade na atenção à saúde, o que engloba a tratativa de atendimento humanizado, cuidar de indivíduos, coletivos, grupos sociais e meios, um modelo assistencial elaborado para a criação de métodos de escuta dos usuários e profissionais de saúde necessita estar difundido. Nesta perspectiva e em consonância com os princípios do SUS, foi criada pelo Ministério da Saúde, em 2003, a PNH (BORGES; NASCIMENTO; BORGES, 2018). Em 2003 a Política Nacional de Humanização (PNH) surgiu como o objetivo de pôr em prática os princípios do SUS nos serviços de saúde, produzindo uma nova perspectiva no modo de gerir e cuidar.

Essa unificação visa mudanças na melhoria na qualidade dos serviços, e do atendimento em relação aos usuários e aos profissionais de saúde (OLIVEIRA et al., 2012., p.43). A formação da estrutura da PNH nos hospitais se dá através da construção coletiva, na troca de informações, com os trabalhos em redes, com equipes multiprofissionais, é importante ficar atento as necessidades e interesses dos envolvidos, prestar os devidos reconhecimentos aos gestores, profissionais e pacientes como sujeitos ativos e dotados com sua própria subjetividade, "a PNH é o processo de mudança do sujeito na produção de saúde" (CHERNICHARRO et al., 2013, p.565). Essa humanização deve estar apoiada nas práticas de saúde, como pacientes e profissionais através do diálogo em busca da construção de novos caminhos capazes de assegurar um novo modelo de gestão da saúde para todos. O estudo da psicologia no âmbito hospitalar é considerado recente no Brasil, pois foi implementado a partir das décadas de 1980 e 1990, quando houve a propagação da reforma psiquiátrica (MEIRA; SPADONI, 2012). Tinha-se como objetivo a busca da saúde para todos, a partir daí a psicologia entra no contexto da área hospitalar, surgindo a necessidade de uma modificação do modo de pensar e fazer saúde "a partir desse contexto cresce a busca por uma atenção à saúde mais humanizada, igualitária e resolutive"

(ABILIO, 2016, p.227). A popularização da psicologia hospitalar permitiu uma abertura de novos espaços para a atuação dos profissionais da psicologia, e isso serviu para que psicólogo contribuísse para os cuidados da saúde. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), define-se saúde como um estado de bem-estar físico, mental e social, e não apenas como a ausência de uma doença. Desse modo, “os hospitais permitiram trabalhos dos psicólogos nas equipes multiprofissionais em seus diversos espaços, como enfermaria, maternidades UTI e pronto-socorro” (MEIRA; SPADONI, 2012, p.121). “Apesar de os serviços hospitalares terem apresentado melhora nos últimos anos, ainda há uma deficiência na qualidade dos serviços ofertados pelos hospitais, e esse fator resulta em sérios impactos para a sociedade e o sistema de saúde” (MANZO; RIBEIRO; BRITOL, 2012, p.20). As principais dificuldades encontradas são serviços ineficazes, custo elevado, falta de medicamentos, equipamentos e desvio de verbas públicas, esses fatores acarretam insatisfação tanto dos usuários quanto dos profissionais. Com o objetivo de oferecer um novo panorama diante dessas dificuldades apresentadas, foi estabelecido a criação e a implantação da PNH na atenção e gestão da saúde – a Humaniza SUS, na rede pública de saúde (BRASIL, 2006).

A literatura mostra que os serviços de urgência e emergência ainda não possuem todas as designações estabelecidas pelo Humaniza SUS. A humanização no ambiente hospitalar é necessária, pois os usuários e seus familiares estão expostos a um sofrimento por se encontrarem em uma situação de vulnerabilidade. “O usuário fica longe de sua rotina doméstica e do círculo social no qual convivía, muitas vezes colocando em risco sua resposta e evolução ao tratamento” (SALDANHA; ROSA; CRUZ, 2013, p.187). A atuação do psicólogo nos hospitais visa o atendimento aos usuários em situação de fragilidade frente as complicações de saúde. “Este profissional de saúde abrange o indivíduo, a área social e de saúde pública buscando sempre o seu bem-estar, integrando as informações de toda a equipe profissional que estão em cuidado do paciente” (SALDANHA; ROSA; CRUZ, 2013, p.187). Em um hospital, o papel do psicólogo é lidar com sentimentos, uma vez que, ao ser internado, o paciente perde sua autonomia e independência. É muito raro que seja considerada a opinião do paciente nas decisões sobre seus cuidados, muito menos nas políticas de saúde. O trabalho dos psicólogos propõe uma discussão das condições de humanização no ambiente hospitalar, com o ímpeto de melhorar o sistema de assistência. Diante do que foi apresentado, este trabalho tem como objetivo compreender a atuação do psicólogo no contexto hospitalar, investigar as formas de humanização nos hospitais e a compressão dos profissionais da enfermagem acerca da PNH.

## METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de uma revisão narrativa de caráter teórico, secundário e abordagem qualitativa de artigos associados com o objeto do estudo, realizando pesquisa e recolhimento de dados científicos organizados por meio de apuração de artigos associados com o objeto do estudo, que foram e serão pesquisados nas bases de dados bibliográficas a partir de descritores que conduziram a pesquisa: Humanização, psicologia humanizada, humanização nos hospitais. Cordeiro *et al.* (2007) destacam que, quando comparada à revisão sistemática, a revisão narrativa ou tradicional apresenta uma temática mais aberta, dificilmente partindo de uma questão de pesquisa bem definida, o que não exige um protocolo rígido para sua confecção. Além disso, a busca das fontes não é pré-determinada, sendo frequentemente menos abrangente. A forma de seleção dos artigos é arbitrária, provendo o autor de informações sujeitas ao viés de seleção, com grande interferência da percepção subjetiva. Para tanto, a busca bibliográfica foi realizada de modo online, através da plataforma Google Acadêmico, sendo selecionadas as produções publicadas entre julho de 2010 e julho de 2021. Optou-se por esse período por ter sido julgado tempo necessário para a obtenção de artigos científicos com dados atuais e relevantes a respeito da temática e devido, também, a uma busca prévia realizada que acabou por mostrar que, nos últimos anos, a produção se mostrou mais

substancial. Os critérios de inclusão elencados para o estudo consideraram artigos na íntegra com disponibilidade de acesso ao texto completo em suporte eletrônico publicadas em periódicos nacionais, contemplando a temática e objetivo do estudo e estando no período temporal selecionado. Os critérios de exclusão, por sua vez, foram de artigos sem a abordagem da temática do estudo e desprovidos de contribuição para implementação do objetivo do mesmo, não contemplando a delimitação temporal selecionada, bem como artigos não disponíveis na íntegra na plataforma online, ou publicados na literatura científica fora do âmbito nacional. Por meio da busca dos artigos, foram encontrados, a partir dos descritores elencados, 1410 artigos, tendo sido excluídos destes 1384, por não abordarem a temática – com aplicação de filtro de busca – e não se enquadrarem no objetivo do estudo, ou por serem tese e outros 10 por não estarem disponíveis para consulta online. Desse modo, 16 artigos científicos compuseram esta revisão narrativa, contendo os critérios de seleção elencados. O presente estudo dispôs a submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa, uma vez que se trata de uma pesquisa cujas informações foram obtidas em materiais já publicados e disponibilizados na literatura, não havendo, portanto, riscos, intervenção ou abordagem direta aos seres humanos conforme a resolução CNS 466/2012.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra discursiva deu-se pela etapa de compilação e de comunicação dos resultados, foram utilizadas 23 publicações de artigos, sendo 16 utilizados para a construção dos resultados e discussão, entre os anos de 2010 à 2021, com a intenção de apresentar a visão geral de todo o material por meio de uma construção organizada da temática sobre a atuação dos psicólogos no âmbito hospitalar e a compreensão dos enfermeiros sobre a PNH. Nesse levantamento bibliográfico, é importante abordar a temática onde engloba os assuntos voltados a atuação dos psicólogos no âmbito hospitalar e a compreensão dos enfermeiros sobre a PNH. As publicações usadas nesse artigo foram na área da enfermagem e psicologia. Por mais que a enfermagem seja uma profissão que é baseada no cuidar e que permanece em tempo integral com os pacientes, seja no processo de internação, tratamento e reabilitação, a humanização não se limita aos profissionais dessa área, mas é um trabalho multidisciplinar e interdisciplinar. Os dados obtidos foram categorizados nos seguintes temas: 1- Atuação do psicólogo no contexto hospitalar 2-Compreensão dos enfermeiros sobre a PNH 3-Humanismo nos Hospitais 4-Aplicações da PNH a partir da graduação.

### A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CONTEXTO HOSPITALAR

Ao trabalhar como o paciente enfermo, o psicólogo lida com o sofrimento psíquico e físico, tendo que compreender o sujeito em sua plenitude. “O psicólogo hospitalar está voltado às condições que circulam o processo da doença, trabalhando-se com intervenção primária no tratamento oferecido aos pacientes” (OLIVEIRA; ABRANTES, 2020). São seis as funções básicas do Psicólogo que trabalha em ambiente hospitalar: 1) função de coordenação – relativa às atividades com os funcionários do hospital; 2) função de ajuda à adaptação – em que o psicólogo intervém na qualidade do processo de adaptação e recuperação do paciente internado; 3) função de Inter consulta – atua como consultor, ajudando outros profissionais a lidarem com o paciente; 4) função de enlace – intervenção, através do delineamento e execução de programas junto com outros profissionais, para modificar ou instalar comportamentos adequados dos pacientes; 5) função assistencial direta – atua diretamente com o paciente; e 6) função de gestão de recursos humanos – para aprimorar os serviços dos profissionais da organização. No contexto hospitalar, a psicologia enfrenta problemas de toda ordem, principalmente referentes à dificuldade de se alinhar teoria e prática. Considera-se interessante que, na psicologia hospitalar, o conhecimento estivesse ao lado do objeto de estudo – o ser doente, o paciente, a doença – assim, o conhecimento seria construído pelos métodos, procedimentos

e conceitos da psicologia hospitalar. O paciente, no momento da sua internação, está sujeito ao sofrimento físico, a dor e o mal estar. Diante dessas queixas, muitas vezes não é percebida por ele a necessidade de um atendimento psicológico, pois diante da situação que está passando suas preocupações estão direcionadas para o corpo doente, se tornando necessário uma atuação preventiva no contexto hospitalar. “O objetivo é oferecer ajuda para que o paciente possa alcançar reconhecimento das motivações que estão subjacentes a seus problemas, dedicando-se precocemente ao diagnóstico de transtorno psicológico do paciente e seus familiares” (MEIADO; FADINE, 2014). O suporte da psicologia no âmbito hospitalar foi de grande importância nesses últimos anos para resgatar o ser humano para além de uma dimensão física e biológica, onde foi dada atenção às dimensões sociais, psíquica e espiritual. O objetivo dessa atuação é minimizar o sofrimento provocado pela hospitalização. Oliveira e Abrantes (2020) mencionam que o fato de estar dependente de familiares e profissionais da saúde causa desconforto ao paciente, já que suas escolhas não são consideradas em razão da sua situação. Para esses autores, “o processo de hospitalização se configura como um ambiente desconfortável para o doente e a escolha da assistência psicológica deve se sobrepor a vontade do profissional, respeitando a autonomia e a dignidade do paciente” (OLIVEIRA; ABRANTES, 2020, p.20). O psicólogo deve agir com precaução para não ser invasivo com o paciente, considerando que o restante da equipe ao dar prosseguimento ao seu trabalho não pode invadir o espaço deste profissional, considerando a interdisciplinaridade. A intervenção do psicólogo hospitalar não deve apenas estar voltada ao trabalho individual com o paciente, mas também é preciso ficar atento ao sofrimento da família e da angústia velada da equipe de saúde. Segundo Simonetti (2013) as relações existentes entre os fatores que compõem o funcionamento do processo hospitalar são: pacientes, família e profissionais de saúde, buscando sempre facilitar as relações e o conforto do paciente hospitalizado.

**COMPREENSÃO DOS ENFERMEIROS SOBRE A POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO – PNH:** Neste tópico, busca-se apresentar a compreensão dos enfermeiros acerca da PNH, já que o conhecimento desta política visa proporcionar uma melhor eficácia na atuação dos profissionais de enfermagem. A atuação do psicólogo no contexto hospitalar se apresentou como primordial na atenção à saúde. Tanto que, se estabeleceu como local de realização de intervenções psicológicas antes mesmo de a Psicologia ser regulamentada como profissão no Brasil, ocorrido apenas em 1962 por meio da lei número 4.19 de 27/08/1962. No qual conferiu um caráter pioneiro ao referido contexto de atuação da psicologia na área de saúde (ELIAS *et al.*, 2015). A relação profissional-paciente tem especial importância no processo de adesão ao tratamento, é preciso que o paciente confie no profissional e para isso é preciso haver uma reflexão sobre a humanização, que deve considerar a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores.

Com base no conjunto de falas de uma equipe de enfermagem, Oliveira *et al.* (2012), verificaram que a compreensão da política nacional de humanização naquela equipe era ampla. Segundo os autores, elas mencionam que para ter uma melhor efetividade da PNH é necessária uma valorização dos pacientes, com uma melhor qualidade na assistência através de um acolhimento que proporcione uma escuta mais favorável. No entanto, ainda para os pesquisadores, a percepção das enfermeiras acerca da PNH não contempla a sua total essência. “A fala das enfermeiras não abrange os pressupostos filosóficos e antropológicos que fundamentam a PNH” (OLIVEIRA *et al.*, 2012, p.43). Enquanto algumas enfermeiras têm um conhecimento parcial dessa política, outras mostraram desconhecimento sobre ela. De acordo com o Humaniza SUS (2010), a PNH busca transformar as relações de trabalho a partir do contato e da comunicação, apostando na inclusão de trabalhadores, gestores e usuários na produção do cuidado, assim como na ampliação da autonomia das pessoas envolvidas. “Os profissionais desconhecem e confundem o significado da humanização com o significado do não reducionismo” (LEMONS *et al.*, 2010, p.2).

A humanização tem o objetivo de ofertar um atendimento de qualidade, conciliando com inovações tecnológicas, com melhorias no ambiente de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais. A implementação da humanização da assistência pode ser dificultada pela jornada de trabalho prolongada e o ritmo acelerado dos profissionais, precariedade das condições de trabalho, baixos salários, despreparo da equipe, falta de apoio da gestão do hospital, gerando um desgaste físico e psicológico. Segundo Correa e Casate (2010, p.5) para haver uma efetivação da humanização da assistência nos hospitais é importante considerar um investimento adequado dos recursos humanos, remuneração digna, promoções de atividades educativas que permitam o desenvolvimento de competências para cuidar. Oliveira *et al.* (2012) afirmam que a PNH precisa ser melhor trabalhada pela equipe de enfermagem, já que muitos reconhecem ter pouco conhecimento sobre o assunto e acabam generalizando ao afirmar que humanização e acolhimento são semelhantes. Lemos *et al.* (2010) citam que a humanização oferece ao paciente e à família conforto na dimensão física, social e emocional, preserva a individualidade e a singularidade, oferece um ambiente acolhedor, valoriza o profissional e informa os pacientes sobre os seus direitos.

“O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho para atender a todos que procuram o serviço de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar as respostas mais adequadas aos usuários em cada momento específico” (Oliveira *et al.*, 2012, p.44). Observa-se que o profissional da enfermagem possui uma falta de conhecimento acerca das diretrizes da PNH, demonstrando uma visão limitada e reduzida dos assuntos referentes a humanização, devendo essa prática estar incorporada ao cotidiano dos profissionais no modo de agir e de pensar. É preciso levar em conta as necessidades do usuário, suas preocupações e desejos. O profissional da enfermagem deve estar preparado de maneira adequada para realizar o atendimento pautado na PNH, para isso é importante um investimento na educação continuada para haver uma valorização do profissional, assim como se manter atualizado na realização dos seus atendimentos.

## HUMANIZAÇÃO NOS HOSPITAIS

A humanização do sistema de saúde destaca-se como um tema essencial para o aprimoramento da qualidade do relacionamento humano dentro do ambiente hospitalar. Os avanços tecnológicos na área médica são indiscutíveis, porém o enfoque essencialmente técnico tende a desconsiderar uma visão integral do ser humano. Esse processo de humanização abrange a mudança na gestão dos sistemas e altera o modo como pacientes e profissionais interagem entre si. Seu principal objetivo é fornecer um atendimento mais qualificado, com a proposta de unir comportamento ético, conhecimento técnico e o entendimento necessário do histórico do paciente. Promover a diminuição da angústia e aumentar a integração da equipe técnica com os usuários são fatores capazes de mudar a impressão da população sobre os hospitais, fazendo com que essas instituições passem a ser vistas como locais que oferecem boas condições para a manutenção da saúde e recuperação. O cuidado pressupõe ser a capacidade da escuta e do diálogo, e também a capacidade para perceber o outro como um indivíduo com potencialidades, resgatando a sua autonomia e estimulando a cidadania.

Para a construção de uma nova forma de cuidados com os usuários do serviço de saúde pautado na humanização, leva-se em consideração que o usuário deva ter uma abordagem integral e humana (BARBOSA *et al.*, 2013, p.124). O usuário do serviço de saúde busca nos espaços físicos de um consultório alívio para seus problemas de saúde, sendo preconizado pela PNH e pelo Ministério da Saúde que esses espaços devem fazer parte do acolhimento, sendo seu fim o conforto dos sujeitos envolvidos. Ao procurar um serviço de saúde o usuário espera ser visto como um sujeito dotado de suas próprias particularidades, e não apenas como alguém que tem uma doença. “A cultura presente na vida das pessoas que procuram o serviço de saúde deve ser valorizada, não se restringindo apenas o atendimento queixa-sintoma-tratamento, o que diminui a compreensão da sua subjetividade” (BARBOSA *et al.*, 2013, p.125).

A PNH traz um desafio a ser superado, a saber, a fragmentação das atividades programáticas, qual sejam: humanização da assistência hospitalar do nascimento, do morrer, entre outros. A comunicação é uma das ferramentas mais importantes para o processo de humanização da área da saúde. Isso acontece porque muitas das dificuldades enfrentadas pelos pacientes e profissionais podem ser evitadas quando se escuta com atenção, há acolhimento e consideração a respeito das necessidades e queixas dos pacientes. Os profissionais de saúde têm a possibilidade de romper com a lógica presente na assistência, conhecida apenas pela prática de atender as queixas, passando para a possibilidade em trabalhar encontros que proporcionem a aproximação dos profissionais de saúde com os usuários do serviço de atendimento, buscando um resultado onde as pessoas não sejam mais vistas com um diagnóstico de uma doença. “A humanização do atendimento abrange principalmente iniciativas que apontam para a democratização da relação que envolve o atendimento, diálogo, a melhoria da comunicação entre os profissionais e o reconhecimento dos direitos do usuário” (OLIVEIRA *et al.*, 2012, p.46). Os encontros devem ser marcados pela singularidade e subjetividade dos sujeitos envolvidos e à medida que se transformam o cotidiano dos serviços permitem que as práticas pedagógicas se façam presentes nos saberes e fazeres. Humanização precisa ser uma palavra de ordem em segmentos como a saúde, afinal, trata-se de um serviço oferecido para pessoas em condições de fragilidade. O olho no olho, o sorriso, a cordialidade e a preocupação em entender o indivíduo como um ser integral são alguns dos aspectos fundamentais para garantir uma experiência positiva.

#### **APLICAÇÕES DA POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO A PARTIR DA GRADUAÇÃO**

Ainda se vivencia a cultura de que o psicólogo é o profissional que disponibiliza uma escuta qualificada restrita a quatro paredes, sentado em poltronas confortáveis, utilizando o divã, detentor de um saber, neutro e isento de qualquer sentimento, no controle de todas estas variáveis, sentimentos, atitudes transferenciais, entre outras situações, onde o consenso maior é de um profissional com foco clínico, que atende em grande parte no âmbito privado. Muitas pesquisas, artigos, livros e documentos científicos produzidos nos últimos anos demonstram que a psicologia clínica (o psicólogo clínico), tanto como ciência, quanto como profissão, é muito maior do que a psicologia tradicional apresentada, associada aos modelos de psicanálise clínica proposta por Freud, e à psiquiatria. Com o passar dos anos, o processo de globalização, sistemas burocráticos, capitalismo, e os processos de institucionalização contribuíram para que a Psicologia como ciência e profissão conquistasse campos maiores de atuação profissional. Novas áreas, complexas demandas e a necessidade de produção científica que embasasse todas essas novas vertentes. Muitas destas áreas ainda carecem de embasamento e atenção, desde a formação profissional, até sua atuação, sendo necessário estudo empírico, pesquisa e especialização em cada novo contexto. A clínica então, se torna cada vez mais ampliada, não se limitando somente ao consultório. Uma destas áreas onde pode se expandir a clínica, é o contexto da saúde, mais especificamente a realidade do hospital. Para o psicólogo inserido na instituição hospitalar as dificuldades de sua prática vêm desde a formação, onde não contempla toda a demanda necessária de conhecimentos teórico-práticos para que possa subsidiar essa realidade, que não se restringe aos princípios da clínica do consultório.

A realidade do psicólogo no hospital muitas vezes é um desafio desde questões como relações de poder dentre os membros da equipe multidisciplinar; demandas além de sua responsabilidade/preparo; uma visão errônea do profissional da psicologia por parte da equipe. “É importante levantar alguns fatores que influenciam a implementação ou não da PNH nos hospitais, incluindo a sobrecarga de trabalho, escalas de serviço assistencial reduzidas e o excesso de atividades a serem desempenhadas” (CALEGARI; MASSAROLLO; SANTOS, 2015, p.44). Portanto, faz-se necessário o estabelecimento de prioridades para a execução do cuidado. Sobre o ensino nas universidades referente ao assunto que permeia a PNH, nos cursos de medicina e enfermagem é importante investigar o nível de

conhecimentos dos alunos sobre esse assunto. “Alunos de graduação de uma universidade pública, referem-se despreparados para a atitude da escuta, envolvimento e acolhimento com o sofrimento apresentado pelos pacientes e usuários do serviço” (BARBOSA *et al.*, 2013, p.126). Um estudo documental buscou conhecer os conteúdos sugestivos da política de humanização, nos programas das disciplinas que compõe a estrutura curricular de 13 cursos de Graduação em enfermagem e revela que apesar de o conteúdo estar presente em todas as universidades pesquisadas as tendências são ambíguas na maneira de apresentar o conteúdo da humanização (BARBOSA *et al.*, 2013, p.126). Em 2004, a PNH apontou a necessidade e a urgência de inserir tais conteúdos nas formações dos profissionais da saúde. Entretanto, observa-se que a presença dessas discussões nos cursos superiores ainda é escassa e, quando ocorre, insuficiente (SILVA *et al.*, 2015; ALMEIDA; CHAVES, 2013). “As instituições de ensino precisam pautar seus cursos de graduação em um entendimento interdisciplinar, visando, além dos conteúdos, as técnicas e teorias, perpassando também questões políticas, humanas, socioculturais, econômicas” (ROSEVICS *et al.*, 2014) com o objetivo de suprir as necessidades de formação do SUS. “Segundo a PNH o objetivo é formar profissionais que, na sua formação, articulem ações de eficiência técnica e científica, com postura ética, e que respeitem a necessidade e singularidade de cada usuário”, sabendo que essa convivência é imprescindível e geradora de inovação na prática de saúde. Para melhor compreensão do tema, faz-se necessário considerar a construção histórica acerca do conceito de humanização e de que forma ele foi se efetivando nas produções científicas. “Desde 1950, estudos apontavam para os aspectos considerados desumanizantes relacionados às falhas no atendimento e às condições de trabalho na área da saúde” (FERREIRA; FREITAS, 2016, p.283). Tornam-se relevantes, estudos mais aprofundados sobre o tema com o objetivo de investigar se as universidades estão abordando os pressupostos da humanização em meio aos graduandos e futuros profissionais da área da saúde, e de que maneira estão realizando essa abordagem, no sentido de refletir sobre a formação ofertada (CORSINO; SEI, 2019).

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo permitiu observar que a PNH é um fator de grande importância no estudo das relações entre os profissionais de saúde, gestores e usuários das unidades de saúde. A PNH precisa ser melhor trabalhada já que alguns enfermeiros dizem ter pouco conhecimento sobre ela, generalizando o termo acolhimento e humanização com sinônimos. Curar doenças é muito importante, entretanto, o cuidado para com o indivíduo em sua integralidade é tão importante quanto. A pessoa deve ser o foco principal do tratamento, e não a doença. Mesmo que não haja uma cura, o sujeito ainda continua a existir, devendo ser tratado com toda dignidade necessária. Em relação ao processo de trabalho dos profissionais de saúde, indicam-se, em consonância com a literatura, alguns desafios a serem trabalhados, quais sejam: trabalhadores desvalorizados no ambiente de trabalho, precariedade, baixos salários, baixo investimento na educação permanente, entre outras problemáticas. Observa-se que enfermeiros apontam dificuldades no processo de humanização onde esse modelo é burocrático e fragmentado e não colabora para ações humanizadoras e integradoras, exposto à falta de compromisso e a grande precariedade nas organizações. O fator físico da unidade e os poucos recursos dificultam que processo da humanização seja implementado por completo, porém os enfermeiros relatam que apesar dessas dificuldades encontradas pelo profissional é possível organizar formas alternativas para que o usuário se sinta acolhido na unidade de saúde, como, por exemplo, tratar o usuário bem, utilizar de uma escuta qualificada, fazer o uso de recursos tecnológicos de intervenção para melhorar o desempenho no atendimento. No âmbito hospitalar o psicólogo é frequentemente requisitado para aliviar e ouvir o sofrimento do paciente e dos seus familiares, daí a importância de falar sobre a saúde mental nos hospitais visto que tanto os pacientes quanto seus familiares estão sujeitos aos aspectos emocionais presente no ambiente. É perceptível que a família cumpre um papel importante em situações de tratamento de doenças e internações, são eles que geralmente corre atrás dos direitos deles, com o objetivo de

garantir o melhor tratamento, assim também se eles receberem auxílio dos profissionais de saúde, principalmente dos psicólogos, terão subsídios para enfrentar e apoiar o paciente nessas condições de hospitalização. A formação dos acadêmicos na área de saúde encontra como desafio a generalização do termo humanização, sem haver uma valorização do documento do Ministério de saúde sobre a PNH. A PNH busca formar profissionais que na sua atuação articulem ações de eficiência, técnicas científicas e postura ética, respeitando a necessidade e a subjetividade de cada usuário. É preciso caminhar para um modelo integrador e humanizado ainda que precise dispor de tempo e esforço, o envolvimento com esse processo deve ser realizado através de reflexões sobre a assistência em saúde prestada e a realização de uma educação permanente para melhorar a qualidade do serviço que se deseja ainda alcançar. As instituições de saúde devem estimular o cuidado humanizado como fator indispensável no cotidiano de quem cuida, além de promover programas que estimulem a reflexão sobre o tema. Percebe-se que a humanização hospitalar necessita de um profissional de Psicologia a serviço dos pacientes que se encontram internados, pois esse serviço se torna muito importante durante o tratamento e a recuperação dos pacientes. A doença muitas vezes provoca reações psicológicas graves - como ansiedade, medo, insegurança, depressão, entre outras - apenas solucionáveis mediante ação desses profissionais. Ademais, com base no que foi evidenciado durante a pesquisa, destaca-se a importância da Política Nacional de Humanização nos hospitais e a necessidade de estudos na área, uma vez que no âmbito acadêmico essa temática, na maioria das vezes, não é conhecida, apesar de ter sido uma das novas áreas que desponta em estudos a respeito de uma das dimensões humanas que, por muito tempo, estava afastada da ciência.

## REFERÊNCIAS

- ALCANTARA, L. S.; VIEIRA, JM, W. Serviço Social e Humanização na Saúde: limites e possibilidades. Textos & Contextos, Porto Alegre, v. 12, n. 02, p. 334-348, 2013. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/download/14332/10744/>. Acesso em 24 de Set de 2021.
- ARAÚJO, D.F, BARBOSA, M, H; ZUFFI, F, B, LEMOS, R, C, A. Cuidados paliativos: percepção dos enfermeiros do hospital das clínicas de Uberaba-MG. Rev. Cuidado e saúde. Uberaba- MG, dezembro, 2010. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/download/13814/7186/>. Acesso em 26 de Set de 2021.
- BARBOSA, G, C; MENEGUIM, S; LIMA, S, A, M; MORENO, V. Política Nacional de Humanização e formação de profissionais de saúde. REBEN, Botucatu- SP, 66, p.123, fevereiro, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672013000100019>. Acesso em 24 de Set de 2021.
- BORGES, G, C, R; NASCIMENTO, E, N; BORGES, D, M. Impacto da Política Nacional de Humanização na Estratégia Saúde da Família e na Rede de Saúde. Distúrbio da Comunicação, São Paulo, v. 30, n. 01, p. 194-200, 2018.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. - 2. ed. 5. Reimp. - Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. 44 p. - (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf). Acesso em: 26 de Set de 2021.
- BENEVIDES, R, PASSOS, E. Humanização na saúde: um novo modismo? Rev. Comunicação, Saúde, Educação. Niterói- RJ. v.9, n.17, p.389-406, mar/ago 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-32832005000200014>. Acesso em 22 de Set de 2021.
- CALEGARI, R, D, C, MASSAROLLO, M, C, K, B, SANTOS, M, J. Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital privado. São Paulo - SP Rev Esc Enferm USP. 2015; 49(Esp2):42-47. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reecusp/a/sF5cHHtJ6xsksvkb7hRjmxQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 22 de Set de 2021.
- CASATE, J. C., & CORRÊA, A. K. (2012) A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 46(1),219-226. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342012000100029>. Acesso em 12 de Out de 2021.
- CHERNICHARO, I, M, F; FERREIRA, F, D, S; ASSUNÇÃO, M. Humanização no cuidado de enfermagem: contribuição ao debate sobre a Política Nacional de Humanização. Rev. REBEN, Rio de Janeiro - RJ, vol. 66, núm. 4, julho-agosto, 2013, pp. 564-570. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672013000400015>. Acesso em 27 de Set de 2021.
- CORDEIRO, A.M.; OLIVEIRA, G.M.; RENTERIA, J.M.; GUIMARAES, C.A. Revisão sistemática: uma revisão narrativa. Rev. Col. Bras. Cir. v. 34 - n 6, p. 428-431. nov./dez. 2007.
- CORSINO, D.I.M, SEL, M.B.A Humanização nas Grades Curriculares de Cursos da Saúde de Universidades Públicas Paranaenses. Rev. Psicologia e saúde. Londrina- PR. V.11, n.1, 2019. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.20435/pssa.v0i0.579>. Acesso em 28 de set de 2021.
- DE MEIRA, Fernanda Silva; SPADONI, Joel Marcos. A atuação do psicólogo hospitalar como instrumento de humanização no pronto-socorro. Perspectivas em Psicologia, v. 16, n. 1, 2012.
- DUARTE, M, L, C; NORO, A. Humanização: uma leitura a partir da compreensão dos profissionais da enfermagem. Rev. Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS) 2010 dez;31(4):685-92. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1983-1447201000040001>. Acesso em 21 de Set de 2021.
- ELIAS V. A., PEREZ G. H., MORETTO M. L. T., BARBOSA L. N. F. (2015). Horizontes da psicologia hospitalar: Saberes de fazeres. São Paulo: Atenas.
- FREITAS, A. F; FREITAS, A. F; FERREIRA, M, A, M. Gestão social como projeto político e prática discursiva. Cadernos EBAPE.BR, v. 14, n. 2, p. 278-292, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395136904>. Acesso em: 21 de Set de 2021.
- HAMESTER, M.M.M, MOURA, G, L; FISCHMANN, A, A; GASPARY, E; BALSAN, L, A, G; Papel Comunicativo dos Colaboradores Para a Política Nacional de Humanização: O caso de um hospital universitário. Rev. Administrativa hospital e inovações de saúde. Santa Maria - RS, fevereiro, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.21450/rahis.v12i2.2377>. Acesso em 26 de Set de 2021.
- HUMANASUS. Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Ministério de Saúde. Ed. 4. Brasília- DF, 2010. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizacoes\\_documento\\_gestores\\_trabalhadores\\_sus.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizacoes_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf). Acesso em: 26 de Set de 2021.
- LOPES, M, SILVA, A, C; FERREIRA, A, M; LINO, A, A, C, F. Revisão narrativa sobre a humanização da assistência pela equipe de enfermagem na área de oncologia. Rev. Gestão & Saúde, Poço de caldas -MG, Vol. 6 (Supl. 3). Junho, 2015 p.2373-90. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5560292.pdf>. Acesso em 28 de Set de 2021.
- OLIVEIRA, A. et al. Atuação do enfermeiro em relação a Política Nacional de Humanização na Estratégia de Saúde da Família. Revista Interdisciplinar UNINOVAFAP, Teresina. v.5, n.4, p 42-47 dezembro, 2012. Disponível em: <https://silo.tips/download/100-revista-interdisciplinar-uninovafapi-teresina-v5-n4-px-y-out-nov-dez>. Acesso em 20 de Set de 2021.
- OLIVEIRA, F, G, N e ABRANTES, D, S, S. O autocuidado do psicólogo hospitalar frente à finitude de seus pacientes. Revista Arquivos Científicos (IMMES). Macapá, AP, Ano 2020, v. 3, n. 2, p. 18-26 - ISSN 2595-4407. Disponível em: <https://arquivoscientificosimmes.emnuvens.com.br/abi/article/download/374/119/>. Acesso em 10 de Out de 2021.
- RODRIGUES, A.C, CALEGARI, T; Humanização da assistência na unidade de terapia intensiva pediátrica: Perspectiva da equipe de enfermagem. REME. Rev. Min Enferm. São Paulo - SP 2016; 20 e933. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20160003>. Acesso em 26 de Set de 2021.

- ROSEVICS, L., AGUIAR, D. A., BORGES, C. R., HASEGAWA FILHO, R., YAMASHITA, T. S., MANCHACK, A. C., & AZEVEDO, V. F. (2014). ProCura - a arte da vida: Um projeto pela humanização na saúde. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 38(4),486-492. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-55022014000400010>. Acesso em 15 de Set de 2021.
- SALDANHA, S.V.; ROSA, A.B.; CRUZ, L.R. O psicólogo clínico e a equipe multidisciplinar no Hospital Santa Cruz. *Rev. SBPH*, Rio de Janeiro, v.16, n.1, p.185-98, jun. 2013. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S151608582013000100011&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151608582013000100011&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 3 Out 2021.

\*\*\*\*\*