


Humanização na Atenção Básica à Saúde

Adeilda da Silva Barbosa, Yasmin Diniz de Freitas, Murillo Cássio de Souza Albuquerque, Kamylla Francielly Teodoro da Silva, Keizy Andrade Reis Navas, Bárbara Renata Caetano Gomes, Júlia Vitória Moura Xavier, Ailton Santana Da Silva, Maria Gabriela Vicente da Silva, Thiago Ruam Nascimento

 <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2024v6n10p2452-2467>
Artigo recebido em 28 de Agosto e publicado em 18 de Outubro

Revisão de Literatura

Resumo

Introdução: Este artigo surgiu a partir da necessidade de abordar um tópico relevante para a saúde dos pacientes. O objetivo principal é identificar as dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros na implementação da humanização na atenção básica à saúde. A metodologia utilizada consistiu em uma Revisão Integrativa da Literatura. Para a coleta de dados, foram consultadas as seguintes bases de dados: Scientific Electronic Library Online (Scielo), Análise de Literatura Médica (Medline) e Biblioteca Virtual de Saúde (BVS). Nos resultados, foram catalogados diversos artigos, dos quais alguns foram escolhidos para fundamentar a discussão. A discussão aponta que a prática de enfermagem voltada para um atendimento humanizado se baseia na transmissão de informações claras e objetivas. Em conclusão, identificou-se que a carência de recursos materiais adequados, a carga excessiva de trabalho, a resistência de certos pacientes e acompanhantes, além da interrupção das atividades de enfermagem por outros profissionais de saúde, são desafios significativos.

Palavras-chave: Humanização; Atenção Básica; Enfermagem.

Humanization in Primary Health Care Literature Review

Summary

Introduction: This article arose from the need to address a topic relevant to patients' health. The main objective is to identify the difficulties faced by nurses in implementing humanization in basic health care. The methodology used consisted of an Integrative Literature Review. For data collection, the following databases were consulted: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Medical Literature Analysis (Medline) and Virtual Health Library (VHL). In the results, several articles were cataloged, some of which were chosen to support the discussion. The discussion points out that nursing practice aimed at humanized care is based on the transmission of clear and objective information. In conclusion, it was identified that the lack of adequate material resources, the excessive workload, the resistance of certain patients and companions, in addition to the interruption of nursing activities by other health professionals, are significant challenges.

Keywords: Humanization; Basic Care; Nursing

• **Introdução**

A humanização na atenção primária à saúde é um conceito fundamental para o desenvolvimento das práticas médicas e de enfermagem, proporcionando um atendimento mais individualizado e respeitoso. Dentro da Atenção Primária à Saúde (APS), o enfermeiro exerce uma função crucial, atuando não só na realização de procedimentos técnicos, mas também como um suporte emocional e fonte de informações para os pacientes.(COSTA; SOUZA, 2020).

Segundo a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) A atenção à saúde é uma abordagem extremamente eficiente e resolutive para enfrentar as principais causas de problemas de saúde e os riscos à qualidade de vida, além de permitir a gestão dos desafios futuros que podem comprometer a saúde e o bem-estar. Dessa forma, é importante reconhecer que o enfermeiro desempenha uma função essencial na humanização do atendimento ao paciente. É responsabilidade desse profissional oferecer cuidado direto, focando no bem-estar do indivíduo, reconhecendo-o como um ser humano, e não apenas como um paciente.(RÔLO et al., 2019).

A humanização na ABS, entende cada pessoa de maneira singular e, conhecendo as necessidades específicas de cada indivíduo, o profissional da saúde pode exercer sua vontade de forma autônoma. Fortes (2015), explica que a humanização nesse nível de cuidar trata as pessoas levando em consideração seus valores e vivências como sendo únicos, fugindo de quaisquer formas de discriminação negativa, evitando a perda da autonomia para preservar a dignidade do paciente (SILVA; SANTOS, 2018).

É importante destacar que, com o progresso e as opções tecnológicas disponíveis, assim como os dispositivos para a organização e o fortalecimento das redes de saúde, a humanização aponta para a criação de novos acordos e arranjos democráticos, envolvendo os profissionais da área da saúde, incluindo a equipe de enfermagem (GRANJA; ZOBOLI, 2012). Esses autores afirmam também que o diálogo é estimulado pela participação da comunidade, promovendo inovações no que se refere à troca de experiências nas práticas de cuidado e na gestão da saúde.

Portanto, é fundamental encararmos a humanização como um processo que deve ser constante e imprescindível na prática da enfermagem ao prestar cuidados ao paciente. Além disso, é importante levar em conta as necessidades dos profissionais, as condições das estruturas e as diretrizes de atendimento da instituição, respeitando as divisões no setor da saúde e os princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS).(MEDEIROS et al., 2016).

• **Metodologia**

Foi feita uma análise da literatura com o objetivo de encontrar artigos científicos que elucidassem os desafios enfrentados pelos enfermeiros na humanização da assistência básica à saúde. As fontes consultadas para localizá-los incluíram a Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), a Scientific Electronic Library Online (Scielo) e o Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica

(Medline), além de artigos de outros periódicos selecionados aleatoriamente para complementar a pesquisa.

As buscas foram realizadas utilizando os Descritores em Ciências da Saúde (DecS): “Humanização da Assistência”, “Atenção Primária à Saúde”, e “desafios do Profissional de Enfermagem”. A princípio a busca foi realizada pelos descritores individualmente, em seguida foram feitas as combinações, utilizando o operador booleano “AND”. Por último, foi realizado um cruzamento incluindo os 3 descritores juntos.

Algumas obras publicadas anteriores ao ano de 2013, e de outras bases, foram incluídas devido a relevância científica da pesquisa, necessidade de outras definições, e por autores que são considerados com referência naquele determinado tema.

Quadro 1 – Publicações encontradas entre os anos de 2013 e 2023 segundo a base de dados Biblioteca Virtual de Saúde (BVS)

Descritor	Total de publicações	Publicações filtradas	Após leitura do título	Após leitura do resumo
Humanização da assistência	4.660	32	16	5
Atenção primária à saúde	3	3	3	3
Desafios do profissional	47.875	34	22	6
Humanização da assistência and atenção primária à saúde	569	172	98	10
Humanização da assistência and desafios do profissional de enfermagem	88	17	5	2
Atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	2.163	98	53	22
Humanização da assistência and atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	11	5	5	4

Fonte: Elaborado pela autora, 2024

Quadro 2 – Publicações encontradas entre os anos de 2013 e 2023 segundo a base de dados *Scientific Electronic Library Online* (SciELO)

Descritor	Total De Publicações	Publicações Filtradas	Após Leitura Do Título	Após Leitura Do Resumo
Humanização da assistência	544	13	10	7

Atenção primária à saúde	125	118	88	10
desafios do profissional de enfermagem	15	15	6	3
Humanização da assistência and atenção primária à saúde	33	4	3	3
Humanização da assistência and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
Atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	4	4	3	2

Humanização da assistência and atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
--	---	---	---	---

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Quadro 3 – Publicações encontradas entre os anos de 2013 e 2023 segundo a base de dados Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (Medline).

Descritor	Total de publicações	publicações filtradas	Após leitura do título	Após leitura do resumo
Humanização da assistência	15	5	3	1
Atenção primária à saúde	604	467	202	3
desafios do profissional de enfermagem	3	2	1	1
Humanização da	0	0	0	0
Humanização da assistência and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
Atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0

Humanização da assistência and atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
--	---	---	---	---

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

• **Resultados**

Nesta análise da literatura, foram examinados artigos científicos que cumpriram os critérios de inclusão previamente definidos. As características dos artigos selecionados para o estudo estão detalhadas no Quadro 4.

Quadro 4 – Apresentação das características dos artigos incluídos na Análise.

Título (Ano)	Desfecho
O Papel da Enfermagem na Humanização dos Serviços de Saúde (2021)	O ser humano necessita de atenção, especialmente no que diz respeito à saúde. Por essa razão, o Ministério da Saúde estabeleceu diretrizes que promovem a humanização dos serviços de saúde, beneficiando tanto os pacientes quanto os profissionais que os atendem. Nesse contexto, o enfermeiro se destaca, pois mantém um contato direto com os pacientes.
Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem (2014)	A humanização é definida por fatores pessoais, subjetivos, éticos, morais e relacionais. A ênfase nas técnicas procedimentais, no modelo biomédico e nas questões emergentes no campo da saúde indicam a ausência de humanização. Assim, pode-se afirmar que a assistência de enfermagem alinhada aos princípios da política nacional de humanização é aquela que se conecta aos significados experienciados pelos envolvidos no cuidado, devendo ser reconhecida como uma coautora no processo de saúde e doença.
Humanização da Atenção Primária à Saúde: Gestão em redes e governança local (2012)	A gestão local facilita a comunicação entre os diversos participantes dessa rede, promovendo uma colaboração entre o Estado e a sociedade civil que redefine as relações entre a administração e os cidadãos. Uma gestão eficaz e de qualidade favorece a implementação da Humanização da Saúde por meio da criação de diferentes ambientes de interação entre os indivíduos, onde podem ser estabelecidos acordos sobre tarefas e responsabilidades, compartilhados conhecimentos, fortalecido o controle social, integradas as organizações e os processos de trabalho, além de reduzir o abismo entre governantes e população.

	Ambientes de discussão reforçam a dimensão democrática das políticas públicas e têm o potencial de estimular a cidadania, a emancipação dos indivíduos e a humanização dos serviços de saúde.
Humanização na atenção primária à saúde (2018)	A humanização na atenção primária substituiu o modelo médico hegemônico, passando a exigir de todos os prestadores de serviços, sejam eles assistenciais, técnicos, de apoio, de segurança, de gestão, uma coparticipação no tratamento singular do paciente. A articulação estratégica de todos os setores que compoortam uma unidade prestadora de serviço de saúde cabe, essencialmente, ao gestor. Portanto, lhe compete difundir e atribuir às suas políticas a percepção sobre o acolhimento, com o cuidado humanizado, a partir de uma gestão participativa.
Expressão da humanização no campo da atenção básica à saúde (2015)	Os participantes do estudo foram 100 usuários e 15 profissionais da Unidade básica do município de Pau dos Ferros–RN. A coleta de dados foi realizada mediante uma entrevista semiestruturada e a análise dos dados através do materialismo histórico e na hermenêutica dialética. Identificou-se a necessidade de melhorias na organização das filas, no agendamento das consultas e no

	acolhimento. Logo, enfatiza-se a necessidade de aquisição de tecnologias, como a escuta qualificada e comunicação intraequipe.
Humanização da assistência de enfermagem aos pacientes em unidade de terapia intensiva (2022)	Os pacientes que se encontram internados na UTI necessitam de cuidados dirigidos ao seu estado geral, tendo a necessidade de uma assistência integral a partir do cuidado de uma equipe multidisciplinar, sendo a humanização no campo das políticas públicas de saúde um meio de transformação no modelo assistencial e de gestão, que visa a satisfação profissional, influenciando na hospitalidade do usuário.
Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência (2020)	O acolhimento com classificação de risco é uma ferramenta importante dentro dos serviços de urgência e emergência que possuem como finalidade organizá-los de forma a prática da escuta qualificada e priorizar a classificação de casos através da sua gravidade. Além dos conhecimentos técnicos e científicos a enfermagem necessita praticar uma assistência baseada na humanização que pode ser alcançada através do atendimento e

	acolhimento, assim considerando o indivíduo como um ser holístico, buscar não só enxergar a doença, mas, atender ao doente de acordo com suas necessidades.
A humanização da assistência em enfermagem no cuidado ao paciente: percepção dos enfermeiros de dois hospitais do interior do estado do Rio Grande do Sul (2022)	Os principais resultados demonstram que os enfermeiros conhecem e significam o termo humanização, de acordo com suas vivências e percepções cotidianas, além de empregarem condutas que consideram humanizadas no dia a dia. Apontam como fatores dificultantes sobrecarga de trabalho, baixa remuneração, excesso de demanda, e falta de profissionais, acreditam que uma assistência humanizada pode sim contribuir na melhora do paciente. Concluímos que os profissionais se mostraram satisfeitos com o trabalho que vem sendo realizado por eles, mas que ainda poderiam ser feitas melhorias, para os fatores apontados como dificultantes, também é importante manter e oportunizar, a educação permanente e constante em saúde, abrindo espaços para uma discussão sobre o que já é feito, e o que pode ser melhorado, para o bom funcionamento dos serviços.

- **Discussão**

A promoção da humanização apresenta diversos desafios para a equipe de enfermagem, uma vez que sua implementação não se restringe apenas ao trabalho do enfermeiro em sua função, mas também exige certos recursos materiais que frequentemente são escassos nas unidades de atendimento básico ao paciente.

É amplamente reconhecido que o enfermeiro, como parte integrante da equipe de saúde e líder da enfermagem, desempenha um papel crucial na promoção da humanização na atenção básica à saúde. A interação próxima entre a equipe de enfermagem e os pacientes eleva a probabilidade de sucesso nos atendimentos; no entanto, frequentemente, os recursos e materiais disponíveis na unidade não atendem às necessidades dos pacientes.

Marques et al. (2021) aborda uma breve análise sobre o atendimento de enfermagem humanizado nos inúmeros serviços de saúde, considerando a necessidade de reconhecer o paciente além da condição de cliente, considerando sua humanidade em sua totalidade, ao mesmo tempo, que exprime a necessidade deste profissional cumprir as prerrogativas das normas de humanização impostas pelo Ministério da Saúde, mesmo sob a consciência de que o referido órgão, nem sempre disponibiliza os recursos materiais para que a humanização seja efetivada de forma eficiente.

Marques et al. (2021) revela uma série de obstáculos que o profissional de enfermagem encontra ao tentar implementar uma abordagem humanizada de maneira eficaz, atendendo às necessidades dos pacientes. Esses desafios podem ser vistos na limitada acessibilidade a determinados tratamentos, em consequência da

alta demanda nas unidades de saúde, especialmente no que se refere ao encaminhamento para tratamentos específicos propostos pelo enfermeiro, com o intuito de acelerar os resultados no combate a certas doenças.

Certas conclusões do estudo indicam que ainda há um longo caminho a percorrer para promover uma verdadeira humanização na assistência de enfermagem na atenção básica. Além disso, é possível entender que existem diversos obstáculos que dificultam essa prática humanizada e contínua. É importante também ressaltar que alguns desses desafios não se devem apenas ao enfermeiro, mas estão relacionados a fatores externos, que têm uma conexão intrínseca com o sistema e a unidade de saúde em que ele trabalha, os quais podem comprometer um desempenho profissional mais satisfatório e, por conseguinte, resultados mais amplos em termos de humanização.(MARQUES et al., 2021).

Chernicharo et al. (2014), explorou a intrincada natureza do conceito de humanização na atuação da enfermagem, destacando também a construção de laços entre enfermeiros e pacientes como um significativo obstáculo, devido às diversas maneiras de interpretar o comportamento do profissional de enfermagem.

O estudo também ressalta que a humanização apresenta vários desafios para os profissionais de enfermagem, que se conectam a fatores pessoais, subjetivos, morais, éticos e relacionais. Esses aspectos são fundamentais para proporcionar um atendimento de qualidade e empático aos pacientes, os quais nem sempre recebem a devida atenção por parte dos outros integrantes da equipe multiprofissional e do próprio paciente em tratamento.(CHERNICHARO et al., 2014).

Apesar das dificuldades enfrentadas, a pesquisa revela que os enfermeiros estão empenhados em oferecer um atendimento mais humanizado na atenção primária. Isso é alcançado através do fortalecimento de laços, escuta cuidadosa, conversas e orientações, conforme demonstram os estudos incluídos nesta investigação, evidenciando o esforço dos profissionais de enfermagem em promover um cuidado mais humano.(CHERNICHARO et al., 2014).

A pesquisa revela que alguns pacientes e seus acompanhantes demonstram resistência quando o enfermeiro busca criar um vínculo e oferecer um acolhimento que valorize o indivíduo. Esse receio pode surgir da preocupação com possíveis restrições ou devido a interpretações equivocadas, colocando ênfase excessiva nas técnicas e no cumprimento rigoroso de um modelo estritamente técnico de atendimento, sem levar em conta as necessidades emergentes no campo da saúde. Isso configura um desafio importante para o enfermeiro ao tentar promover uma abordagem mais humanizada.(CHERNICHARO et al., 2014).

De forma mais específica, ao referir-se aos desafios que os enfermeiros enfrentam consistem na interrupção das ações de enfermagem, pelo corpo médico ou pelos demais profissionais que constituem a equipe multiprofissional na atenção básica. O que exige que os enfermeiros tenham consistência na prática humanizadora, com diálogo, orientação, aconselhamento e apoio ao paciente, permitindo-o sentir-se seguro e acolhido pela enfermagem, de modo que, isso contribua para sua melhora.

Os autores concluem que a verdadeira assistência humanizada é aquela que não só reconhece, mas também integra os significados e percepções dos próprios pacientes e profissionais envolvidos no cuidado. Isso implica em considerá-los coautores no processo de saúde-doença, valorizando suas vozes e experiências individuais no desenvolvimento e na aplicação de práticas de cuidado. Este enfoque alinha-se com os preceitos da política nacional de humanização, buscando promover um atendimento que seja tanto tecnicamente competente quanto profundamente respeitoso e inclusivo (CHERNICHARO et al., 2014).

Granja e Zoboli (2012), abordam a relevância da gestão local na melhoria da humanização da Atenção Primária à Saúde. Os escritores defendem que uma gestão local eficiente é essencial para promover a interação entre os diferentes envolvidos na rede de saúde, que engloba tanto representantes governamentais quanto integrantes da comunidade. Essa cooperação é considerada uma nova etapa nas interações entre a administração pública e os cidadãos, sendo indispensável para a adoção de práticas de saúde mais centradas no ser humano.

O texto aborda como uma governança eficaz facilita a implementação da humanização na saúde, promovendo a criação de ambientes que favorecem encontros e diálogos entre os participantes. Contudo, em certas circunstâncias, observa-se a carência de competências entre alguns profissionais, especialmente os novatos, para exercitar essa governança de maneira eficaz, sem prejudicar a qualidade do atendimento ao paciente, o que representa um desafio adicional para os enfermeiros.(GRANJA; ZOBOLI, 2012).

Ao destacar a interdependência entre governança eficaz e humanização da saúde, Granja e Zoboli (2012) oferecem uma perspectiva valiosa sobre como a gestão em redes pode transformar a Atenção Primária à Saúde, tornando-a mais acessível, responsiva e centrada no ser humano, ao mesmo tempo, que aponta as dificuldades enfrentadas para que ela se institua.

Ramos et al. (2018) salientam a relevância de uma administração eficiente que una todos os departamentos de uma instituição de saúde, ressaltando que a efetividade da humanização na atenção primária está atrelada ao envolvimento e à cooperação de todos os profissionais. Contudo, essa sintonia nem sempre é alcançada, o que gera desafios significativos para os enfermeiros. Essa abordagem colaborativa e abrangente é considerada um componente fundamental para mudar a forma como os cuidados de saúde são entendidos e prestados, assegurando que cada paciente seja tratado como um ser singular com necessidades particulares, ainda que sua implementação eficaz não seja uma realidade.

A investigação revela que, para a promoção da humanização na assistência de enfermagem de maneira eficaz, é fundamental que o enfermeiro ultrapasse a mera atuação técnica na relação e no cuidado do paciente. É preciso vencer os obstáculos relacionados à implementação da humanização, levando em conta as emoções, as necessidades e as angústias do paciente, o que facilita a construção de laços e melhora a maneira de lidar com a doença

Souza Júnior et al. (2015), destacam a importância de tornar a assistência de enfermagem mais humana, incentivando práticas como escuta ativa, diálogo e,

quando viável, atividades de lazer, como música e teatro. Ao mesmo tempo, reconhecem os desafios enfrentados em certas circunstâncias para implementar essa abordagem humanizada, em decorrência da hesitação em aceitar um tratamento que não se restringe apenas aos aspectos técnicos.

Assim, pode-se notar que os enfermeiros enfrentam obstáculos para reduzir a fadiga e os sentimentos de ansiedade que os pacientes sentem em relação à sua condição de saúde. Apesar de se reconhecer a importância da humanização na assistência de enfermagem, os desafios que esses profissionais encontram para proporcionarem um atendimento mais humano são vários, como foi abordado anteriormente em outras pesquisas.

O estudo destaca o papel fundamental da escuta ativa e da comunicação eficaz nas equipes de saúde, reconhecendo-as como ferramentas vitais para melhorar a humanização dos serviços prestados. Contudo, isso traz à tona um novo desafio para a enfermagem, uma vez que muitas unidades de atenção básica não possuem a tecnologia e os equipamentos necessários para otimizar essa abordagem. É importante ressaltar que essas tecnologias poderiam não apenas simplificar processos operacionais, como agendamentos e gerenciamento de filas, mas também criariam um ambiente mais receptivo e empático, que é crucial para a satisfação dos pacientes e a eficácia dos tratamentos.

Notou-se, igualmente, que o enfermeiro desempenha uma função de alta relevância na assistência ao paciente e na promoção de um atendimento mais humanizado. Isso se deve ao fato de que ele trabalha diretamente com o paciente, o que lhe permite criar condições mais favoráveis para oferecer essa abordagem humanizada, apesar dos inúmeros desafios que podem surgir em seu percurso, como já foi mencionado.

Goulart e Chiari (2010) Destacam que, ao longo dos séculos XIX e XX, as inovações tecnológicas foram integradas ao setor da saúde em todas as suas esferas, abrangendo desde a prevenção até o manejo e reabilitação de condições associadas. De acordo com esses estudiosos, não é possível subestimar as vantagens que o avanço científico trouxe para a humanidade, nem ignorar as contribuições dos progressos tecnológicos fundamentados nesses conceitos.

Goulart e Chiari (2010) Há uma crescente desconexão da dimensão humana nos aspectos vivenciais, psicológicos e culturais relacionados à doença. Os autores indicam que, assim como os modos de comunicação verbal e não-verbal têm evoluído com o tempo, a interação entre profissionais de saúde e pacientes deve ser reavaliada. Fortes (2004) enfatiza que o humanismo está ligado a aspectos éticos, enraizados na condição humana e nos valores comuns entre as pessoas, de forma semelhante aos princípios que sustentam a compreensão dos avanços científicos e tecnológicos. Para ele, o humanismo se manifesta na natureza e na qualidade do atendimento, sendo moldado pela atenção aos interesses, desejos e necessidades dos envolvidos. Além disso, Fortes (2004) menciona que o humanismo compete pela atenção no contexto das novas tecnologias. Um atendimento que se considera humano levanta valores e experiências dos indivíduos como algo singular, evitando constantemente julgamentos ou discriminações negativas. O humanismo se

preocupa com a preservação da autonomia e, segundo o autor, busca manter a dignidade do ser humano.

Todos os integrantes da equipe de enfermagem podem realizar essa prática em momentos cotidianos que possibilitem um contato direto entre o enfermeiro e o paciente. O autor enfatiza que, além da recepção inicial, o acolhimento proporciona um atendimento completo ao usuário, fazendo com que ele se sinta respeitado, cuidado e verdadeiramente acolhido. A equipe de enfermagem representa a maior parte dos profissionais de saúde em um hospital, sendo o enfermeiro o que mais se aproxima do paciente na maior parte do tempo. Assim, a participação da equipe de enfermagem na Política Nacional de Atenção Básica é inegável.

Ainda de acordo com Nora e Junges (2013), a metassíntese da maioria dos estudos apontou que o acolhimento pode ser realizado por todos os profissionais da equipe de enfermagem, e em todas as situações do cotidiano dos serviços, em que se faça presente a possibilidade de escuta do outro.

Chernicharo *et al.* (2014) caracterizaram o termo humanização na assistência por profissionais da equipe de enfermagem, em um hospital público do município do Rio de Janeiro. Souza Júnior *et al.* (2015) avaliaram a satisfação dos usuários com relação ao atendimento humanizado, entrevistando 100 usuários e 15 enfermeiros de uma Unidade Básica de Saúde do município de Pau dos Ferros – RN em uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa.

Souza Júnior *et al.* (2015) Verificou-se que 78% dos participantes da pesquisa declararam que suas necessidades são plenamente atendidas nesta Unidade Básica de Saúde, enquanto 20% afirmaram que são atendidos apenas em parte, e 2% percebem uma total falta de atendimento humanizado em relação às suas demandas. Conforme esses autores, os relatos dos usuários indicam dificuldades na realização de um atendimento de qualidade, além de uma escassa disponibilização de informações durante os atendimentos.

Guerreiro *et al.* (2013) destacam que o fortalecimento das relações entre o paciente e o sistema de saúde é um dos aspectos mais importantes que devem ser considerados pelo profissional de enfermagem. De acordo com esses especialistas, essa relação proporciona confiança aos pacientes, possibilitando que os enfermeiros determinem as prioridades no cuidado à saúde. Eles enfatizam que a relação entre a equipe de enfermagem e o paciente está profundamente relacionada com as necessidades de autonomia e autocuidado.

• Conclusão

Podemos afirmar que há obstáculos significativos que afetam diretamente a qualidade do atendimento aos pacientes. A falta de equipamentos adequados, a elevada carga de trabalho, a resistência de alguns pacientes e de seus acompanhantes, além da interrupção das atividades de enfermagem por outros profissionais de saúde, são alguns dos desafios encontrados. Esses impedimentos dificultam a promoção efetiva da humanização, comprometendo a criação de laços empáticos e a oferta de um cuidado abrangente e de qualidade.

Assim, é fundamental que se adotem medidas para superar esses desafios, como a formação profissional, a melhoria das condições laborais, a promoção da

comunicação entre as equipes de saúde e a conscientização dos pacientes sobre a importância da humanização no atendimento.

Referências

ALMEIDA, Débora Vieira de. **O ensino da humanização nos currículos de graduação em enfermagem**. 2009. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós- graduação em Enfermagem. Escola de Enfermagem. Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 2007. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-20062007-103233/?gathStatIcon=true>. Acesso em: 20. fev. 2024.

Universidade de São Paulo - Instituto de Psicologia - Biblioteca Dante Moreira Leite - Av. Prof. De Mello Moraes, 1721 Bloco C - Cep 05508-030 - SP- Tel: 3091-4190

Azevedo ALM, Costa AM. A estreita porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS): uma avaliação do acesso na estratégia de saúde da família. *Interface Comun Saúde Educ*. 2010;14:797-810.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Atenção primária à saúde. Brasília, DF: OPAS, [2020]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/atencao-primaria-> "http://www.paho.org/pt/topicos/atencao-primaria-primaria-

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Diário Oficial da União, 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: 20. fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 2.488, de 21 de outubro de 2011. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS)**. Brasília: Diário Oficial da União, 2011. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2488_21_10_2011.html. Acesso em: 20. fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica**. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 110 p. Disponível em: <http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>. Acesso em: 20. fev. 2024.

CAMPOS, R. L. O. et al. **Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência.** Revista Eletrônica Acervo Enfermagem / Electronic Journal Nursing Collection | ISSN 2674- 7189. 2022. Disponível em: [*5036-Artigo-54513-1-10-20201105.pdf](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci_arttext) Acesso em 08 de maio de 2024.

CHERNICHARO, Isis de Moraes; SILVA, Fernanda Duarte da; FERREIRA, Márcia de Assunção. Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem. **Escola Anna Nery**, v. 18, n. 1, p. 156-162, 2014. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci_arttext) HYPERLINK "http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci_arttext" & HYPERLINK "http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci_arttext" [script=sci_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci_arttext). Acesso em: 20. fev. 2024.

COSTA, B. L. L. et al. **Humanização da assistência de enfermagem aos pacientes em unidade de terapia intensiva.** Brazilian Journal of Health Review ISSN: 2595-6825. 2022. Disponível em: [*admin,+ART+328+BJHR.pdf](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci_arttext) Acesso em 29 de abril de 2024.

FORTES, Paulo Antônio de Carvalho. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. **Saúde e sociedade**, v. 13, p. 30-35, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/sausoc/2004.v13n3/30-35/>. Acesso em: 20. fev. 2024.

FRACOLLI, Lislaine Aparecida; CASTRO, Danielle Freitas Alvim de. Competência do enfermeiro na Atenção Básica: em foco a humanização do processo de trabalho. **O mundo da Saúde**, v. 36, n. 3, p. 427-432, 2012. Disponível em: http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/95/4.pdf. Acesso em: 20. fev. 2024.

FRANZON, A.; LOHMANN, P. M. **A humanização da assistência em enfermagem no cuidado ao paciente:** percepção dos enfermeiros de dois hospitais do interior do estado do Rio Grande do Sul. Research, Society and Development, v. 11, n. 1, e41111121656, 2022 (CC BY 4.0) | ISSN 2525-3409 | Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i1.21656> Acesso em 04 de maio de 2024.

GOULART, Bárbara Niegia Garcia de; CHIARI, Brasília Maria. Humanização das práticas do profissional de saúde: contribuições para reflexão. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, p. 255-268, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2010.v15n1/255-268/es/>. Acesso em: 20. fev. 2024.

GRANJA, Gabriela Ferreira; ZOBOLI, Elma Lourdes Campos Pavone. Humanização da Atenção Primária à Saúde: Gestão em redes e governança local. **O Mundo da Saúde**, v. 36, n. 3, p. 494-501, 2012. Disponível em: https://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/95/12.pdf. Acesso em: 20. fev. 2024.

GUERRERO, Patricia et al. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 22, n. 1, p. 132-140, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/714/71425827006.pdf>. Acesso em: 20. fev. 2024.

LEITE, P. I. A. M. et al. **HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL**. Rev Enferm Health Care [Online]. Jan/Jul 2020; 9(1):90-102 ISSN 2317-1154. Disponível em: [*norma,+3649- pt.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/5622/56223649.pdf) Acesso em 03 de maio de 2024.

MACIAK, Inês et al. Humanização da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: percepção do usuário. **Cogitare Enfermagem**, v. 14, n. 1, p. 127- 135, 2009. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4836/483648974018.pdf>. Acesso em: 20. fev. 2024.

MARQUES, B. L. D. **O PAPEL DA ENFERMAGEM NA HUMANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**. Ciências Biológicas e de Saúde Unit | Alagoas | v. 7 | n. 1 | p. 173-183 | Outubro 2021 | periodicos.set.edu.br Disponível em: [*admin,+15.pdf](http://www.set.edu.br/periodicos/revista/revista-administrativa-admin,+15.pdf) Acesso em: 28 de abril de 2024.

NORA, Carlise Rigon Dalla; JUNGES, Jose Roque. Política de humanização na atenção básica: revisão sistemática. **Revista de Saúde Pública**, v. 47, p. 1186-1200, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/rsp/2013.v47n6/1186-1200/>. Acesso em: 20. fev. 2024.

RAMOS, Elen Amaral et al. Humanização na Atenção Primária à Saúde. **Rev Med Minas Gerais**, v. 28, n. Supl 5, p. S280522, 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Raquel_Randow/publication/330376929_Humanization_on_Primary_Health_Care/links/5ec54d25458515626cb9b232/Humanization-on-Primary-Health-Care.pdf. Acesso em: 20. fev. 2024.

SEOANE, Antônio Ferreira. **A percepção de médicos e enfermeiros da Atenção Básica sobre humanização nos serviços de saúde**. Tese (Doutorado). Programa de Pós-graduação em Saúde Pública. Faculdade de Saúde Pública. Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 2012. Disponível em: <https://repositorio.observatoriodocuidado.org/handle/handle/2231>. Acesso em: 20. fev. 2024.

SIMÕES, Ana Lúcia de Assis et al. Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 16, n. 3, p. 439-444, 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000300009&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 20. fev. 2024.

SOUZA JÚNIOR, Sebastião Olacy de et al. Expressão da humanização no campo da atenção básica à saúde. **Revista Rede de Cuidados em Saúde**, v. 9, n. 1, 2015. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/rcs/article/view/2305>. Acesso em: 20. fev. 2024.