



B1

ISSN: 2595-1661

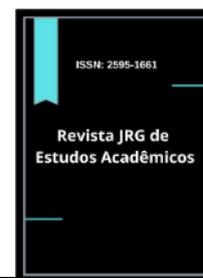
ARTIGO DE REVISÃO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](#)

## Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>



### O Impacto da humanização da assistência de enfermagem no processo de cuidado assistencial

The impact of humanization in nursing care on the care process

DOI: 10.55892/jrg.v7i15.1539

ARK: 57118/JRG.v7i15.1539

Recebido: 29/10/2024 | Aceito: 03/11/2024 | Publicado *on-line*: 04/11/2024

#### Aline de Souza Costa Vaz<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0009-0001-5816-8290>

<http://lattes.cnpq.br/7732791260941493>

Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos - Uniceplac

E-mail: [alinevaz75@gmail.com](mailto:alinevaz75@gmail.com)

#### Joielly Félix Lima<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0009-0009-7840-5554>

<http://lattes.cnpq.br/6270717062173113>

Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos - Uniceplac

E-mail: [Joiellylima22@gmail.com](mailto:Joiellylima22@gmail.com)

#### João de Sousa Pinheiro Barbosa<sup>3</sup>

<https://orcid.org/0000-0001-6538-7451>

<http://lattes.cnpq.br/4944488100542973>

Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos - Uniceplac

E-mail: [joao.barbosa@uniceplac.edu.br](mailto:joao.barbosa@uniceplac.edu.br)



### Resumo

**Objetivo:** avaliar como a assistência de enfermagem humanizada influencia a qualidade da recuperação dos pacientes, investigando seus impactos nos desfechos clínicos e no bem-estar geral. **Metodologia:** Realizou-se uma revisão integrativa da literatura, abrangendo a análise de artigos científicos e dados epidemiológicos publicados no período de 2019 a 2024. As bases de dados consultadas foram Medline, SciELO e BVS. **Resultados:** foram elegidos 16 artigos científicos nas bases de dados sobre o impacto na humanização na assistência de enfermagem, os estudos foram unânimes quanto o impacto positivo dessa prática. **Conclusão:** a humanização não se limita a aspectos técnicos do atendimento, mas envolve uma abordagem integral que leva em conta as dimensões físicas, emocionais e sociais do paciente. a humanização no cuidado hospitalar fortalece a confiança entre o paciente e o profissional de enfermagem, assim os pacientes que se sentem acolhidos e compreendidos respondem melhor aos tratamentos, permitindo uma recuperação mais rápida e eficiente.

**Palavras-chave:** Assistência de enfermagem. Humanização da assistência. Qualidade da assistência à saúde. Recuperação de Paciente.

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Enfermagem, do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac.

<sup>2</sup> Graduanda do Curso de Enfermagem, do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac..

<sup>3</sup> Graduado em Enfermagem pela Faculdade LS (2011), mestrado em Ciências e Tecnologias em Saúde pela Universidade de Brasília (2017) e doutorado em Ciências e Tecnologias em Saúde pela Universidade de Brasília (2023). Docente no Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac. Brasília, Distrito Federal, Brasil.

## **Abstract**

**Objective:** To assess how humanized nursing care influences the quality of patient recovery, examining its impacts on clinical outcomes and overall well-being.

**Methodology:** An integrative literature review was conducted, including analysis of scientific articles and epidemiological data published from 2019 to 2024. The databases consulted were Medline, SciELO, and BVS. **Results:** Sixteen scientific articles on the impact of humanization in nursing care were selected from the databases. The studies unanimously highlighted the positive impact of this practice.

**Conclusion:** Humanization goes beyond the technical aspects of care, involving a comprehensive approach that considers the patient's physical, emotional, and social dimensions. Humanized care in the hospital setting strengthens trust between the patient and the nursing professional, with patients who feel welcomed and understood responding better to treatments, allowing for faster and more efficient recovery.

**Keywords:** Nursing care. Humanization of care. Quality of health care. Patient recovery.

## **1. Introdução**

A humanização da assistência de enfermagem tem emergido como um componente essencial no processo de cuidado assistencial, especialmente em um cenário de crescente complexidade e demanda por serviços de saúde que respeitem a dignidade e as necessidades individuais dos pacientes (Silva, 2020). Esse enfoque destaca-se em ambientes de alta complexidade, nos quais o respeito à individualidade e à dignidade humana são essenciais para a melhoria da qualidade do cuidado prestado.

Tradicionalmente, a prática da enfermagem era centrada no cuidado técnico e científico, com ênfase nos aspectos biológicos do tratamento. Contudo, nos últimos anos, esse foco tem se ampliado para incluir abordagens que valorizam a dimensão humana do cuidado (Oliveira, 2019). Essa mudança de paradigma busca promover uma relação mais empática, compreensiva e personalizada entre o profissional de enfermagem e o paciente, reconhecendo que a interação humana é um aspecto fundamental do processo de cura.

Na literatura atual, é notória a relevância da abordagem humanizada na assistência de enfermagem, que vai além do bem-estar do paciente, impactando também na otimização dos processos assistenciais e nos ganhos gerenciais para as instituições de saúde (Martins, 2021). Estudos indicam que a humanização está associada a melhorias significativas nos resultados clínicos, na satisfação dos pacientes e na eficiência dos serviços de saúde, configurando-se como um diferencial estratégico na gestão hospitalar.

Profissionais de enfermagem que adotam práticas de cuidado centrado no paciente tornam-se mais sensíveis às suas necessidades físicas, emocionais e sociais, o que contribui para uma assistência mais completa e eficaz (Santos, 2021). Essa prática permite que o cuidado seja holístico, levando em consideração o paciente como um ser integral e único, o que tem demonstrado um impacto positivo na recuperação dos pacientes.

O interesse pela humanização da assistência de enfermagem surge a partir da observação de que muitos processos assistenciais ainda seguem o modelo biomédico tradicional, centrado no tratamento, sem a participação ativa do paciente como parte integrante do processo (Espinosa, 2022). Esse modelo, conhecido como flexneriano,

foi estabelecido por Abraham Flexner em 1910 e influenciado pela Fundação Rockefeller, promovendo um enfoque técnico e econômico no atendimento à saúde.

A questão norteadora desta pesquisa foi: qual o impacto da assistência de enfermagem humanizada na melhoria do processo assistencial? Assim, este artigo tem como objetivo geral descrever a assistência humanizada de enfermagem no processo assistencial, abordando, de forma específica, a definição do conceito de humanização na enfermagem, a análise de dados epidemiológicos que demonstram a melhoria da assistência aos pacientes submetidos a cuidados humanizados e a identificação dos ganhos gerenciais advindos da implementação dessa prática (Almeida, 2023).

Ao explorar essas dimensões, pretende-se evidenciar o impacto positivo da humanização no aprimoramento do cuidado assistencial, contribuindo para uma reflexão crítica sobre o papel da enfermagem na construção de um sistema de saúde mais justo e equitativo (Ferreira, 2021). Nessa perspectiva objetivo do trabalho é avaliar como a assistência de enfermagem humanizada influencia a qualidade da recuperação dos pacientes, investigando seus impactos nos desfechos clínicos e no bem-estar geral.

## 2. Metodologia

Trata-se de uma revisão bibliográfica integrativa, com o objetivo de promover a integração de conhecimentos em diversas áreas, preservando o rigor metodológico característico das revisões sistemáticas. O método de revisão integrativa foi escolhido por permitir a combinação de dados empíricos e teóricos, possibilitando a definição de conceitos, a identificação de lacunas na literatura, a revisão de teorias e a análise metodológica dos estudos sobre o tema em questão. Essa combinação de pesquisas com diferentes abordagens metodológicas amplifica as possibilidades de análise da literatura existente.

A revisão foi conduzida com uma abordagem qualitativa, adotando-se um recorte temporal de aproximadamente seis anos, abrangendo o período de 2019 a 2024. O delineamento da pesquisa, de natureza não clínica, seguiu as diretrizes descritas por Brun e aplicou a estratégia PICO (acrônimo para P: população/pacientes; I: intervenção; C: comparação/controle; O: desfecho/outcome) para orientar a coleta de dados. Nesta pesquisa, a estratégia PICO foi utilizada da seguinte forma: P (população) refere-se a pacientes que recebem cuidados de enfermagem; I (intervenção) corresponde à aplicação de cuidados humanizados; C (comparação) diz respeito à comparação com pacientes que não recebem cuidados humanizados; e O (desfecho) refere-se à melhoria significativa do tratamento, com otimização do tempo e dos recursos empregados.

A pesquisa foi realizada utilizando os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e Medical Subject Headings (MeSH), combinados com os operadores booleanos AND e OR, empregando as seguintes palavras-chave: "humanização", "enfermagem", "cuidados", "paciente" e "atendimento". As bases de dados consultadas incluíram a Scientific Electronic Library Online (SciELO), PubMed e os periódicos da CAPES. Os critérios de inclusão para seleção dos artigos foram: publicações entre 2004 e 2020, artigos em português, inglês ou espanhol, artigos publicados em revistas científicas, artigos originais que abordem o tema da humanização na assistência de enfermagem, bem como a aplicação de simulação realística na formação de profissionais de saúde.

Foram excluídos os seguintes tipos de publicações: revisões, artigos fora do período definido, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de

conclusão de curso, artigos em idiomas que não fossem português, inglês ou turco, e artigos que não fossem originais ou que não tratassem diretamente do tema pesquisado.

### 3. Resultados e Discussão

Por intermédio do quadro 01 foi possível fazer uma avaliação e análise dos dados, a partir de cada estudo, a começar pelos autores/ano, periódicos, objetivos, resultados e conclusão.

**Quadro 01** – Distribuição dos artigos de acordo com o autor/ano, título, objetivo(s), método e resultados em ordem decrescente do ano de publicação.

AUTOR/ANO	PERIÓDICO	OBJETIVO	RESULTADOS	CONCLUSÃO
Silva T.W.J.O et al/ 2024	Revista Eletrônica Acervo Saúde	Revisão integrativa para analisar estratégias de humanização na UTI adulta.	Benefícios da humanização para a recuperação dos pacientes e desafios na implementação dessas estratégias.	A humanização é fundamental tanto para pacientes quanto para a equipe, sugerindo alicerces para práticas humanizadas.
Sanz-Osorio M. T et al/ 2023	J Psiquiatria Saúde Mental Enfermeiros	Identificar conhecimento sobre modelos assistenciais na humanização em psiquiatria aguda.	Quatro unidades temáticas: percepções do paciente, políticas organizacionais, fatores externos e segurança.	Os Modelos assistenciais devem focar no empoderamento do paciente, proporção de equipe e ambiente terapêutico seguro.
Sili Eurico Mateus et al/ 2023	Revista Brasileira De Enfermagem	Analisar percepção de profissionais sobre cuidados humanizados na UTI em Angola.	Cuidado humanizado envolve abordagem empática, inclui familiares e requer infraestrutura adequada.	Infraestrutura adequada e capacitação profissional são essenciais para proporcionar cuidado humanizado.
Pontón Yolanda Dávila et al/ 2023	Latino-Americana De Enfermagem	Avaliar níveis de empatia em enfermeiros e suas relações com idade e horários de trabalho.	Níveis de empatia baixos, sem associação com idade ou horário de trabalho. Variabilidade nas dimensões de cuidado.	Baixos níveis de empatia podem resultar em desempenho deficiente no atendimento aos pacientes.
Wang Minghuan et al/ 2022	Medicine	Avaliar efeitos da enfermagem de alta qualidade em pacientes com câncer de pulmão.	Enfermagem de alta qualidade reduziu inflamação pós-operatória, melhorou sintomas e qualidade de vida.	Enfermagem de alta qualidade pode diminuir a inflamação e melhorar o prognóstico de pacientes com câncer de pulmão.
Ghanbari-Afra Leila et al/ 2022	Journal Of Caring Sciences	Analisar o conceito de cuidado humano.	Antecedentes e consequências categorizados em fatores humanos, organizacionais e pessoais.	É recomendando inclusão nos currículos de enfermagem um modelo curricular sobre o cuidado humano
Waterfield	Journal Of	Explorar a ética	Ética do cuidado	A liderança proativa

Denise/ 2022	Nursing Management	do cuidado relacionada à carga de trabalho na UTI.	pode reduzir a carga de trabalho através do fortalecimento de relações interprofissionais.	sobre a carga de trabalho melhora o ambiente para enfermeiros e gestores.
Renghea Alina et al/ 2022	Investigación Y Educación En Enfermería	Sistematizar o conhecimento sobre "cuidado integral" em enfermagem.	"Cuidado integral" inclui técnicas e planos de cuidados abrangentes, considerando o indivíduo em sua totalidade.	A utilização de planos padronizados melhora o acompanhamento de pacientes e detecção de complicações.
Zhang Yanhua / 2022	Contrast Media & Molecular Imaging	Formular medidas de cuidado humanístico em pacientes com esquizofrenia.	Medidas de intervenção baseadas em cuidados humanísticos aumentaram a satisfação de enfermagem e recuperação.	Cuidado humanístico pode melhorar a percepção dos pacientes e reduzir emoções negativas.
Oliveira Caroline et al/ 2022	Acta Paulista Enfermagem	Conhecer a percepção de acolhimento e ambiência na perspectiva de profissionais.	Diálogo e conforto promovem interação entre usuários e colaboradores.	Acolhimento e ambiência podem induzir a promoção da saúde.
Ferreira Emile Ramalho et al/ 2022	Brazilian Journal Of Health Review	Analisar a importância do atendimento humanizado na atenção básica.	A humanização da atenção básica gera benefícios para as equipes e a população	A Política Nacional de Humanização contribui para que o usuário se sinta valorizado.
Salvati Caroline de Oliveira et al/ 2021	Revista Da Escola De Enfermagem Da USP	Identificar e implementar estratégias de acolhimento e ambiência com vistas à humanização hospitalar.	Processos com intervenções práticas favorecem a atuação multiprofissional e contribuem para a ressignificação da convivência e cuidados em saúde.	O acolhimento e a ambiência hospitalar dependem da participação ativa de todos os envolvidos, promovendo novos modos de interação e cuidado
Castro Magda Ribeiro et al/ 2020	Revista Gaúcha De Enfermagem	Discutir os desafios para a humanização no trabalho a partir da percepção de docentes de enfermagem.	Desafios relacionais e sobrecarga laboral, falta de respeito e diálogo, foram destacados como obstáculos à humanização.	A humanização é afetada pelas dificuldades nas relações interpessoais e pela organização do trabalho
Sousa Kayo Henrique Jardel Feitosa et al/ 2019	Revista Gaúcha De Enfermagem	Analisar as evidências das pesquisas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência e suas contribuições para o cuidado de enfermagem.	17 publicações foram analisadas, e foi sinalizado que existem barreiras para a implementação das diretrizes da política nacional de humanização, principalmente estruturais.	O acolhimento com classificação de risco é o principal dispositivo para a operacionalização da política de humanização, mas enfrenta barreiras relacionadas à organização das redes de atenção.
Castro Magda Ribeiro et al/	Revista Brasileira De	Identificar a percepção dos	Docentes percebem que a humanização	A humanização no trabalho contribui para

2019	Enfermagem	docentes sobre a humanização no trabalho e descrever fatores que potencializam a humanização e suas implicações.	no trabalho é favorecida por boas relações interpessoais, como respeito e diálogo.	a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, criando um ambiente mais saudável e propício ao desenvolvimento docente.
Ferreira Emile Ramalho et al/ 2022	Brazilian Journal Of Health Review	Analisar a importância do atendimento humanizado na atenção básica à saúde e suas implicações no processo de tratamento e de recuperação do paciente.	Evidências indicam que a humanização da atenção básica gera benefícios para as equipes e a população, promovendo maior satisfação profissional e dos pacientes.	Os benefícios da humanização no processo de cura e recuperação são amplamente destacados na literatura brasileira.

Fonte: Próprias autoras, 2024.

### 3.1 A Humanização da Assistência de Enfermagem

A humanização da assistência de enfermagem representa uma abordagem crucial na prática dos cuidados de saúde, direcionada a oferecer uma assistência centrada no paciente, destacando-se pelo respeito à sua dignidade e autonomia (SILVA, 2023).

A prática humanizada na área da saúde se fundamenta em princípios éticos e filosóficos que valorizam a dignidade, o respeito e a empatia para com o paciente. A ética no atendimento humanizado busca promover o bem-estar integral do indivíduo, considerando não apenas seus sintomas físicos, mas também seus aspectos emocionais, sociais e espirituais (Melo, 2019).

Essa filosofia implica na promoção de uma relação terapêutica entre o profissional enfermeiro e paciente/cliente, fundamentada em valores como empatia, comunicação eficaz e colaboração mútua no processo de tomada de decisão relacionado ao cuidado. Além disso, a humanização da assistência de enfermagem abrange a consideração das necessidades emocionais, sociais e espirituais do paciente, assegurando uma abordagem holística e integral do cuidado (Gonçalves, 2023).

Diante desse cenário vale ressaltar sobre a humanização da assistência de enfermagem em unidade de terapia intensiva neonatal, pois geralmente a percepção dos familiares nesse contexto intensifica o entendimento sobre humanização. A importância da humanização na assistência, evidencia como a presença de enfermeiros empáticos, comunicativos e colaborativos impacta positivamente na experiência dos familiares (De Figueiredo, 2022).

Percebe-se que a importância da promoção de uma relação terapêutica entre enfermeiro e paciente na humanização da assistência de enfermagem. Essa relação é caracterizada pelo respeito, empatia e colaboração mútua, sendo essencial para o estabelecimento de um ambiente de confiança e segurança para o paciente. Através de uma comunicação eficaz e empática, o enfermeiro pode compreender as necessidades e expectativas do paciente, contribuindo para a sua recuperação e bem-estar (Silva, 2020).

A humanização da assistência de enfermagem envolve uma abordagem holística e integral do cuidado, que considere não apenas os aspectos físicos, mas

também emocionais, sociais e espirituais do paciente. Essa abordagem busca oferecer uma assistência mais completa e satisfatória, que atenda às necessidades individuais de cada paciente. Isso implica em proporcionar um ambiente acolhedor, promover o conforto e o bem-estar do paciente, e respeitar sua autonomia e valores pessoais (Aniceto, 2020).

Humanizar significa incluir as diferenças nos processos de forma que as mudanças realizadas venham resultar em benefícios nos níveis de cuidados e gestão, pois essas mudanças são cruciais para a organização e andamento desses processos. Essa inclusão ocorre por meio de rodas de conversas, movimentos sociais, onde participam os trabalhadores da gestão e usuários (De Sousa, 2022).

Faz parte do atendimento humanizado a ambiência que é a criação de espaços saudáveis, confortáveis onde é respeitada a privacidade. Com a teoria de Florence, corrobora essa questão ambientalista, sabemos a importância da criação de um ambiente físico não apenas para estimular o conceito saúde para o usuário, mas também para o profissional que proporciona esse momento (De Almeida Floriano, 2020).

A implementação da humanização na assistência de enfermagem é orientada por diretrizes institucionais e normativas que promovem um atendimento centrado no paciente, garantindo qualidade e respeito no cuidado prestado. Essas diretrizes incluem políticas públicas de saúde, como a Política Nacional de Humanização (PNH) no Brasil, que busca integrar princípios humanizadores nas práticas de saúde, incentivando a valorização do trabalho dos profissionais e a participação ativa dos pacientes (Poletti, 2021).

A formação contínua dos profissionais de enfermagem é incentivada, visando a atualização e a sensibilização para práticas humanizadas. Essas orientações têm como objetivo criar um sistema de saúde mais eficiente e empático, onde a relação entre enfermeiros e pacientes é baseada em confiança, respeito e cuidado integral (Jerke, 2019).

Iniciativas bem-sucedidas de humanização na enfermagem em diversos contextos de cuidado demonstram como a prática centrada no paciente pode transformar a experiência de saúde. Em unidades de terapia intensiva, por exemplo, programas que incentivam a presença de familiares ao lado dos pacientes contribuem para a redução da ansiedade e a promoção de um ambiente mais acolhedor. Em centros de atenção primária, a criação de espaços de escuta ativa e a valorização das histórias de vida dos pacientes têm fortalecido a relação entre enfermeiros e comunidade, promovendo uma assistência mais personalizada e eficiente (Pereira, 2022).

Hospitais que adotam a metodologia do Cuidado Centrado na Família implementam práticas que envolvem os parentes no processo de recuperação, reconhecendo sua importância no apoio emocional e na continuidade do cuidado em casa. Essas iniciativas refletem um compromisso com a ética e a empatia, resultando em benefícios tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde, que encontram maior satisfação e sentido em seu trabalho (Dos Santos, 2022).

### **3.2 Dados epidemiológicos e os resultados positivos da humanização**

Dados epidemiológicos têm destacado consistentemente os benefícios da implementação de ferramentas de humanização na assistência ao paciente. Estudos têm demonstrado que a adoção de práticas humanizadas, como comunicação empática, respeito à autonomia do paciente e envolvimento ativo na tomada de decisões relacionadas ao tratamento, resulta em uma série de melhorias na saúde do

paciente. Pesquisas têm mostrado uma redução significativa nas taxas de complicações pós-tratamento, menor tempo de recuperação e diminuição da taxa de reinternações em pacientes que receberam cuidados humanizados (Silva, 2024).

Estudos destacam o impacto das práticas de humanização na qualidade de vida de pacientes submetidos a quimioterapia. Os resultados revelaram uma melhoria significativa na qualidade de vida desses pacientes quando foram tratados com cuidados humanizados, incluindo uma redução notável na incidência de complicações relacionadas ao tratamento. Além disso, os pacientes relataram uma maior satisfação com os cuidados recebidos e uma percepção geral de bem-estar aumentada. Esses dados epidemiológicos reforçam a importância da implementação de abordagens humanizadas na assistência ao paciente, não apenas para melhorar os resultados de saúde, mas também para promover uma experiência mais positiva e satisfatória para os pacientes durante o tratamento médico (Mendonça, 2019).

Além disso, o embasamento teórico sobre humanização na assistência à saúde sustenta a importância de práticas fundamentadas em teorias da psicologia humanista, pois, a abordagem de humanização valoriza a individualidade e a dignidade do paciente, promovendo uma relação terapêutica mais empática entre profissional de saúde e paciente (Lima, 2019).

A análise comparativa entre indicadores de saúde antes e depois da implementação de programas de humanização revela melhorias significativas em diversos aspectos do cuidado. Estudos indicam que, após a adoção dessas iniciativas, há uma redução nas taxas de readmissão hospitalar, refletindo um cuidado mais eficaz e uma melhor adesão ao tratamento por parte dos pacientes (Santos, 2019).

A satisfação dos usuários também aumenta substancialmente, evidenciando um atendimento mais acolhedor e humanizado. Além disso, observa-se uma diminuição nos índices de infecção hospitalar e eventos adversos, resultado de práticas mais seguras e personalizadas. Os profissionais de saúde, por sua vez, relatam maior satisfação e menor desgaste emocional, contribuindo para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo. Assim, a implementação de programas de humanização não apenas eleva a qualidade do atendimento, mas também promove um sistema de saúde mais eficiente e centrado nas necessidades dos indivíduos (Xavier, 2024).

O impacto da humanização no bem-estar emocional e psicológico dos pacientes é profundo e multifacetado, influenciando positivamente a experiência de saúde. Ao priorizar a escuta ativa e a empatia, os profissionais de saúde conseguem estabelecer uma relação de confiança e segurança com os pacientes, permitindo que estes expressem suas preocupações e emoções de maneira aberta. Essa interação mais próxima e atenciosa melhora a adesão ao tratamento e fortalece o senso de autonomia e dignidade dos pacientes (Da Silva, 2021).

A redução do estresse e da ansiedade, aliada à melhoria da adesão ao tratamento em ambientes humanizados, reflete a importância de práticas centradas no paciente. Em contextos de saúde que priorizam a humanização, os pacientes experimentam um acolhimento mais caloroso e empático, o que contribui significativamente para a diminuição de sentimentos negativos (Barros, 2021).

A presença de profissionais de saúde que escutam ativamente e demonstram genuína preocupação com o bem-estar dos pacientes promove um ambiente de confiança e segurança. Este vínculo favorece a comunicação aberta, permitindo que os pacientes se sintam mais confortáveis para expressar suas preocupações e necessidades (Dohms, 2020).

### 3.3 Melhoria da Relação Profissional-Paciente: enfermagem Humanizada

Os benefícios da humanização para as instituições de saúde são amplos e impactam diretamente a eficiência e a sustentabilidade dos serviços oferecidos. A implementação de práticas humanizadas tem demonstrado contribuir significativamente para a redução de custos operacionais. Ao melhorar a relação entre profissionais de saúde e pacientes, há uma notável diminuição nos índices de readmissão hospitalar e complicações pós-operatórias, o que reduz despesas com tratamentos adicionais (Silva, 2023).

Além disso, a abordagem humanizada favorece um ambiente de cuidado mais seguro e efetivo, resultando em uma menor necessidade de intervenções emergenciais e um tempo de internação mais curto. Pacientes que se sentem acolhidos e compreendidos respondem melhor aos tratamentos, permitindo uma recuperação mais rápida e eficiente. Este ciclo virtuoso de cuidado humanizado também impacta positivamente a moral e a produtividade dos profissionais de saúde, que trabalham em um ambiente mais harmonioso e colaborativo (De Melo, 2021).

Além disso, a criação de protocolos que incentivem a participação ativa dos pacientes e de suas famílias no processo de cuidado é essencial. A liderança deve fomentar uma cultura organizacional que valorize e reconheça o trabalho humanizado, oferecendo suporte emocional e recursos adequados para a equipe de enfermagem (Santos, 2024).

No que tange à humanização nos serviços de saúde, não podemos omitir que além da estrutura física e organizacional, temos ainda a parte ética que acompanha todo o atendimento e em todos os níveis faz-se crucial a percepção e a perpetuação dessa ressalva. O atendimento humanizado deverá ser executado a qualquer cidadão, independentemente de sua classe social, sexo, raça, idade e profissão (Silva, 2022).

O acolhimento, é uma de suas diretrizes, sendo essencial para o atendimento humanizado de qualidade. Um tópico importante é a escuta qualificada. A escuta deve ser realizada de forma que garanta a privacidade do usuário, para que possa expressar suas reais necessidades, construindo uma relação de confiança entre o usuário e o trabalhador. A escuta qualificada deve acontecer em todos os momentos de encontro entre profissionais e usuários de forma a valorizar o que é dito, com respeito às diferenças e se colocando no lugar do outro para realmente possibilitar um encaminhamento resolutivo (Galindo, 2019).

Escutar atentamente o paciente, o motivo que o levou a procurar o serviço de saúde naquele momento será um fator decisivo para a conduta a ser tomada. Vale ressaltar, que o acolhimento é diferente do termo triagem, o termo remete a substituição do trabalho médico, diferente de acolhimento que se trata de uma avaliação e classificação de risco conforme os protocolos estabelecidos no serviço (Franco, 2022).

No entanto, na ABS, a linha de cuidado segue com início no acolhimento, seguido de reunião com a equipe para, a partir dessa reunião, elaborar um PTS (plano terapêutico singular), para ser implementado o melhor tratamento. Ou seja, o atendimento humanizado no serviço de saúde é responsabilidade de todos que o atendem e portanto, é imprescindível a participação da Equipe Multiprofissional, seguido da rede de apoio do paciente (Colato, 2022).

A relevância maior no quesito humanizar baseia-se nas interações entre profissionais e pacientes no ambiente de trabalho, o que diretamente torna-se dispendioso se levado em consideração o ambiente físico e os fatores externos não

facilitadores as quais o profissional é compelido a exercer as suas funções, de maneira humanizada (Dutra, 2019).

Pesquisadores destacam que a interação entre a díade cliente e enfermeiro era um fator determinante para a evolução clínica do paciente, onde a interação seria um pré-requisito para o alcance das metas pré-estabelecidas, utilizando-se de ferramentas como as informações e parâmetros para alinhar essa interação (Costa, 2021).

Todavia, a implementação da humanização na saúde enfrenta diversos obstáculos comuns que podem ser superados por meio de estratégias bem planejadas. Um dos principais desafios é a resistência à mudança por parte dos profissionais de saúde, acostumados a práticas tradicionais. Para contornar isso, é essencial investir em educação continuada e capacitação, promovendo uma compreensão aprofundada dos benefícios da humanização (Lima, 2023).

Assim, urge incentivar a promoção de uma cultura de cuidado mais humanizada, políticas públicas e diretrizes institucionais devem focar em várias áreas estratégicas. É fundamental que as políticas de saúde incorporem a humanização como um princípio central, incentivando a criação de programas e ações que valorizem a dignidade e o respeito aos pacientes. Investir em capacitação e formação contínua dos profissionais de saúde é essencial para que eles desenvolvam habilidades de comunicação empática e atendimento centrado no paciente (Pereira, 2019).

A discussão dos resultados deste estudo revela uma congruência significativa com as literaturas existentes, especialmente no que tange ao cuidado humanizado e integral na prática de enfermagem. O conceito de "Cuidado Integral" identificado por Renghea (2022) como um desafio contínuo, está em consonância com os achados desta pesquisa, que também indicam a necessidade de práticas que englobem todos os aspectos do paciente, seja no contexto clínico ou emocional. O conceito de integralidade no cuidado é reiterado como uma abordagem essencial, independentemente das necessidades clínicas específicas dos pacientes, demonstrando que o cuidado em enfermagem deve ir além do tratamento técnico, abrangendo uma visão holística do ser humano (Castro, Magda Ribeiro *et al.*, 2020).

Conforme Ferreira *et al.* (2022), o impacto positivo da humanização na atenção básica trouxe benefícios tanto para as equipes de saúde quanto para os pacientes, otimizando a satisfação no atendimento. Isso se alinha diretamente com os achados deste estudo, que enfatizam que a humanização gera melhorias significativas na qualidade do atendimento e na satisfação dos profissionais de saúde, especialmente em cenários que exigem acolhimento e escuta qualificada. Tais evidências reforçam a importância da Política Nacional de Humanização como um pilar central para a prática de enfermagem contemporânea (Salvati, Caroline de Oliveira *et al.*, 2021).

Os resultados de Zhang (2022) sobre a satisfação no cuidado de pacientes com esquizofrenia por meio de práticas humanizadas complementam os achados deste estudo, ao evidenciar que a comunicação empática, o apoio à autonomia e a criação de ambientes confortáveis são fundamentais para a qualidade do cuidado. Isso reforça a necessidade de intervenções práticas que promovam o bem-estar emocional e psicológico dos pacientes, temas recorrentes também nos dados obtidos nesta pesquisa (Ferreira, Emile Ramalho *et al.*, 2022).

Além disso, os achados de Sousa (2019) e Sili (2022) revelam que, apesar das políticas e orientações voltadas para a humanização, ainda há barreiras organizacionais e de recursos que impedem a plena realização do cuidado humanizado. Essas barreiras foram igualmente identificadas nos resultados deste

trabalho, onde a escassez de recursos materiais e humanos frequentemente dificulta a implementação de um cuidado verdadeiramente humanizado, particularmente em unidades de terapia intensiva (UTI).

A pesquisa de Castro (2020) destaca a importância das relações interpessoais e do ambiente de trabalho para a promoção da humanização. Isso ecoa os achados deste estudo, que também sublinham a necessidade de uma boa relação entre os profissionais e os pacientes para o sucesso do cuidado humanizado. A integração desses princípios no ambiente educacional e prático de enfermagem pode, portanto, ser vista como essencial para a formação de enfermeiros capacitados a lidar com as demandas emocionais e físicas de seus pacientes.

Por fim, os estudos de Salvati et al. (2021) e Pontón (2023) enfatizam a importância de práticas inovadoras e a variabilidade nos níveis de empatia dos profissionais de saúde. Isso está diretamente relacionado aos resultados obtidos neste estudo, que indicam que a empatia e a abordagem centrada no paciente são fatores cruciais para o sucesso do cuidado humanizado. A aplicação de intervenções como musicoterapia e a promoção de um ambiente acolhedor demonstram ser eficazes, corroborando a necessidade de práticas criativas e empáticas no cuidado de enfermagem.

Os resultados desta pesquisa são consistentes com a literatura existente e reforçam a necessidade de um cuidado de enfermagem que seja integral, humanizado e empático. Essas práticas, quando adequadamente implementadas, têm o potencial de melhorar não apenas os resultados clínicos dos pacientes, mas também a satisfação dos profissionais de enfermagem, criando um ciclo positivo de cuidado e bem-estar.

#### **4. Considerações Finais**

A presente pesquisa permitiu aprofundar a compreensão sobre a relevância do cuidado humanizado no contexto da enfermagem hospitalar. Os resultados obtidos, em diálogo com a literatura revisada, destacam que a humanização não se limita a aspectos técnicos do atendimento, mas envolve uma abordagem integral que leva em conta as dimensões físicas, emocionais e sociais do paciente. Nesse sentido, a prática humanizada de enfermagem constitui um pilar fundamental para a melhoria dos serviços de saúde, promovendo um ambiente mais acolhedor e satisfatório tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde.

A humanização no atendimento de enfermagem é um componente essencial para garantir que o paciente hospitalizado seja visto em sua totalidade, e não apenas como alguém que apresenta sintomas ou doenças. A empatia, o respeito à autonomia do paciente e a atenção às suas necessidades emocionais são fundamentais para a promoção do bem-estar e da recuperação. Um cuidado humanizado, que escuta e valoriza as preocupações dos pacientes, contribui significativamente para reduzir a ansiedade e o estresse causados pela hospitalização, melhorando, assim, os desfechos clínicos.

Ademais, a humanização no cuidado hospitalar fortalece a confiança entre o paciente e o profissional de enfermagem. Quando o paciente percebe que o enfermeiro se preocupa genuinamente com seu bem-estar, não apenas em termos físicos, mas também emocionais, o vínculo estabelecido promove um ambiente de maior colaboração e segurança. Isso facilita a adesão aos tratamentos e terapias, além de potencializar o efeito das intervenções clínicas. O enfermeiro, ao atuar como um facilitador do cuidado humanizado, desempenha um papel central na criação de um espaço de cura mais eficaz e menos traumático.

Por fim, a humanização na assistência hospitalar também tem um impacto profundo na qualidade de vida dos próprios profissionais de enfermagem. Em ambientes onde a humanização é priorizada, os enfermeiros relatam maior satisfação no trabalho e menor incidência de burnout. Isso se deve ao fato de que o cuidado humanizado cria um ambiente de trabalho mais colaborativo e menos mecânico, onde as relações interpessoais são valorizadas. Assim, ao humanizar o cuidado, não apenas o paciente é beneficiado, mas também o profissional de enfermagem, que encontra no seu trabalho um sentido maior, associado ao acolhimento e ao cuidado compassivo.

## Referências

ALMEIDA, A. Humanização no cuidado assistencial: uma análise do impacto na recuperação de pacientes. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 72, n. 4, p. 657-668, 2023.

ANICETO, Bárbara; BOMBARDA, Tatiana Barbieri. Cuidado humanizado e as práticas do terapeuta ocupacional no hospital: uma revisão integrativa da literatura. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 28, p. 640-660, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cadbto/a/kjM8VZk3WVTBNstQbQcZ8fq/?lang=pt&format=html>. Acesso em 07 jun 2024.

ANJOS, Brena Kercia Alves dos; HOLANDA, Tayanne Guerra. **A implementação da política nacional de humanização na assistência de enfermagem na atenção primária à saúde: ensaio teórico-reflexivo**. [Tese de Doutorado - Centro Universitário Fametro – Unifametro, Fortaleza]. 2023.

BARROS, Ana Isabel Araújo. **Humanização dos cuidados de enfermagem em contexto de urgência e emergência**. [Tese de Doutorado - Universidade Católica Portuguesa]. 2021.

COLATO, Erika Regina de Oliveira. **Projeto terapêutico singular em saúde mental: contribuições da terapia ocupacional**. [Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de São Carlos – UFSCar]. 2022.

COSTA, Rafaela Lira Mendes et al. **Exercício da autonomia profissional de enfermeiras e enfermeiros no ambiente hospitalar**. [Dissertação de Mestrado – Universidade Federal de Alagoas]. 2021.

DA SILVA, Janete Maria et al. Manual de condutas e práticas fisioterapêuticas em cuidados paliativos oncológicos da ABFO. **Thieme Revinter**, 2021.

DE ALMEIDA FLORIANO, Amanda et al. Contributo de Florence Nightingale na ascendência do cuidar em enfermagem: do contexto histórico ao cuidado contemporâneo. **Research, society and development**, v. 9, n. 7, p. e701974623-e701974623, 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4623>. Acesso em 23 mai 2024.

DE FIGUEIREDO, Bárbara Queiroz et al. Terapia intensiva: um elo entre preparo técnico, físico e emocional. **Ampla Editora**, 2022.

DE MELO, Laércio Deleon et al. Assistência intensiva às cardiopatias congênitas: Apontamentos ao cuidado de enfermagem neonatal. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 5, p. e52310515346-e52310515346, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/15346>. Acesso em 25 abr 2024.

DE SOUSA, Francisca Georgina Macedo; SILVA, Andréa Cristina Oliveira. Cuidado de enfermagem em ambiente hospitalar: recursos éticos, gerenciais e assistenciais. **Editora CRV**, 2022.

DOHMS, Marcela; GUSSO, Gustavo. Comunicação clínica: aperfeiçoando os encontros em saúde. **Artmed Editora**, 2020.

DOS SANTOS, Sara Sofia Pereira. **Atitudes dos Enfermeiros Face à Importância da Família no Processo de Cuidar**. [Dissertação de Mestrado. Instituto Politecnico de Leiria, Portugal]. 2022.

DUTRA, Micaela Scarpatti Jogaib; DE SOUZA PINHO, Giusilene Costa; TEIXEIRA, Renilson Luiz. A humanização em ambientes hospitalares: estudos de caso na cidade de Colatina-ES. **Revista Ifes Ciência**, v. 5, n. 2, p. 63-75, 2019. Disponível em: <https://ojs.ifes.edu.br/index.php/ric/article/view/449>. Acesso em 16 jun 2024.

ESPINOSA, F. O modelo flexneriano e suas influências no sistema de saúde contemporâneo. *Revista de Saúde Coletiva*, v. 18, n. 2, p. 289-302, 2022.

ESPINOSA, Ingrid Vianna et al. **Produção do conhecimento em saúde: estudo da publicação científica institucional do Hospital Federal dos Servidores do Estado**. [Tese de Doutorado - Instituto De Comunicação E Informação Científica E Tecnológica Em Saúde, RJ]. 2022.

FERREIRA, M. A. O papel da humanização no cuidado assistencial. *Cadernos de Enfermagem*, v. 15, n. 2, p. 123-137, 2021.

FRANCO, Maria Helena Pereira. Formação e rompimento de vínculos: o dilema das perdas na atualidade. **Summus Editorial**, 2022.

GALINDO, Elizabete Maria de Vasconcelos et al. **A prática do acolhimento na Estratégia Saúde da Família**. [Tese de Doutorado - Instituto Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, Recife]. 2019.

GONÇALVES, Carla Regina Carvalho Silva et al. **Cuidados paliativos nos serviços de atenção domiciliar do Sistema Único de Saúde: revisão integrativa de literatura**. [Dissertação de Mestrado - Universidade Federal De Minas Gerais]. 2023.

JERKE, Luiza Camila et al. A Consulta De Pré-Natal De Enfermagem Em Campo Prático: Relato De Experiência Nursing Prenatal Consultation In A Practical Field: Experience Report. **II Seminário de Atenção Multiprofissional à Saúde do Neonato, Criança Adolescente e Família**, p. 37, 2019.

LIMA, Maurícia Cristina de. **A prática reflexiva docente e a metodologia ativa no ensino superior em saúde**. [Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo]. 2019.

LIMA, Suziéle da Costa Souza. **O papel da Escola de Saúde Pública de Manaus para a consolidação da Política Municipal de Educação permanente em saúde**. [Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte]. 2023.

MANSO, Maria Elisa Gonzalez. Experiência dos pacientes e direitos dos pacientes. **Revista Longevidade**, 2023. Disponível em: <https://revistalongevidade.com.br/index.php/revistaportal/article/view/1030>. Acesso em 23 abr 2024.

MARTINS, J. G. Impacto da humanização na gestão hospitalar. *Gestão em Saúde*, v. 9, n. 3, p. 45-58, 2021.

MELO, Alexsandra Tenório de. **Sentidos de humanização na relação docente-discente de um curso de graduação em enfermagem, durante o exercício dos estágios supervisionados**. [Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco]. 2019.

MENDONÇA, Daisy Maria Coelho de et al. **Qualidade de vida de pacientes oncológicos em cuidados paliativos no Hospital Universitário de Brasília**. [Tese de Doutorado - Escola Fiocruz de Governo – EFG/Fiocruz/Brasília]. 2019.

NATAL, Heloísa Furlan Montana Galvão et al. Humanização nos serviços de saúde: perspectivas de profissionais atuantes na atenção primária à saúde. **Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR**, v. 26, n. 3, 2022. Disponível em: <https://unipar.openjournalsolutions.com.br/index.php/saude/article/view/9016>. Acesso em 09 mai 2024.

OLIVEIRA, T. S. Abordagens humanísticas na enfermagem contemporânea. *Revista de Enfermagem*, v. 34, n. 2, p. 211-223, 2019.

PEREIRA, Lourenço Barros de Carvalho et al. **A hora e a vez das famílias nas práticas de cuidado na Estratégia Saúde da Família: uma proposta educativa para a atenção primária à saúde**. [Tese de Doutorado - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, RJ]. 2022.

PEREIRA, Raoni Paiva. **Política Nacional de Humanização (PNH) aplicada aos serviços hospitalares: revisão de literatura e análise das estratégias utilizadas para efetivação da humanização nos hospitais vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS) com ênfase na atuação de Grupos de Trabalho em Humanização (GTHs)**. [Dissertação de Mestrado - Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal]. 2019.

POLETTI, Lúcia. **A política nacional de humanização: PNH como foco da responsabilidade social do Hospital Regional Público do Marajó-Breves-Pará-Brasil**. [Tese de Doutorado - Universidade Fernando Pessoa, Porto]. 2021

SANTOS, L. A importância do cuidado centrado no paciente. *Jornal Brasileiro de Enfermagem*, v. 65, n. 5, p. 109-120, 2021.

SANTOS, Marcelo. *Redes de atenção à saúde, gestão orçamentária e financeira em saúde*. Editora Senac São Paulo, 2024.

SANTOS, Sara Sofia Pereira dos. **Atitudes dos enfermeiros face à importância da família no processo de cuidar**. [Tese de Doutorado - Politécnico de Leiria, Portugal]. 2022.

SANTOS, Tobias Divino dos. **Gerenciamento do cuidado e sistematização da assistência de enfermagem a pacientes submetidos a cirurgias cardíacas em uma unidade de terapia intensiva**. [Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo]. 2021.

SANTOS, Wallace Dos et al. Avaliação do Programa Mais Médicos: relato de experiência. *Saúde em Debate*, v. 43, p. 256-268, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/MQMCCdh3qvwppqKQw4vStYqr/?format=html&lang=pt>. Acesso em 06 jun 2024.

SILVA, Alexandra Margarida Medina. **Humanizar e formar para melhor cuidar da pessoa com dor: o papel do enfermeiro na equipa intra-hospitalar de suporte em cuidados paliativos**. [Tese de Doutorado - Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias do Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal]. 2023.

SILVA, Ana Paula Diniz da; ADEODATO, Kessia Lorraine do Carmo. **Humanização da assistência de enfermagem na unidade de terapia intensiva (UTI): uma revisão de literatura**. [Monografia (Graduação de Enfermagem) – Centro Universitário Planalto Central Aparecido dos Santos, Uniceplac, Brasília-DF]. 2021.

SILVA, Cleidiane Santos; CARDOSO, Mikelly Alves; LINHARES, Euvane Oliveira Sobrinho. Humanização na saúde com ênfase no atendimento ao idoso prestado pelos profissionais de Enfermagem. *Revista Saúde Multidisciplinar*, v. 7, n. 1, 2020. Disponível em: <http://revistas.famp.edu.br/revistasaudemultidisciplinar/article/view/100>. Acesso em 26 mai 2024.

SILVA, Daiana Mateus da et al. **Representações de gênero na assistência de enfermagem: contribuições ao processo de humanização no atendimento à população LGBT**. [Tese de Doutorado - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, RJ]. 2022.

SILVA, Everton Cesar dos Santos. **Unidades Básicas de Saúde na cidade de Santos: uma experimentação em avaliação pós-ocupação e codesign**. [Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo]. 2023.

SILVA, Patrícia Daniela. **O papel central da comunicação na humanização dos cuidados de saúde**. [Tese de Doutorado – Universidade do Minho, Portugal]. 2024.

SILVA, R. Humanização no atendimento de enfermagem: princípios e práticas. *Enfermagem Atual*, v. 10, n. 1, p. 33-45, 2020.

SILVA, Thales Willian Junio Borges et al. A importância da humanização da assistência de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva Adulto. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 24, n. 5, p. e15824-e15824, 2024.

VIEIRA MENDES, Juliana Lindonor Et Al. Importância Da Comunicação Para Uma Assistência De Enfermagem De Qualidade: Uma Revisão Integrativa. **Brazilian Journal of Surgery & Clinical Research**, v. 32, n. 2, 2020. Disponível em: <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A1%3A1756977/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A147746027&crl=c>. Acesso em 11 mai 2024.

XAVIER, Hatlla Layla Pimentel; DE ARAÚJO TENÓRIO, Hulda Alves; DOS SANTOS, Ewerton Amorim. Os desafios do enfermeiro na humanização da atenção básica à saúde: uma revisão da literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v. 7, n. 14, p. e141194-e141194, 2024. Disponível em: <https://www.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1194>. Acesso em 22 jun 2024.

ZACK, Bruna Tais et al. **Atuação dos profissionais de saúde no cuidado paliativo na atenção primária à saúde**. [Dissertação de Mestrado - Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, da Universidade Estadual do Oeste do Paraná]. 2023.