



A HUMANIZAÇÃO DE ENFERMAGEM NA ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE

SUSY JENNIFER SILVA CARDOSO; GELVANY DOS SANTOS MOTA; ANDRESSA MARQUES SILVA

RESUMO

O estudo apresenta a atenção voltada ao cuidado humanizado da enfermagem na atenção primária à saúde da população brasileira. Tem por objetivos examinar reflexões sobre a temática como intervenção do enfermeiro no acolhimento e na categorização de poder servir funções humanizadas em formas de recursos no cuidado à saúde de seus pacientes, apresentando as estratégias utilizadas pela enfermagem no processo de acolhimento. Além disso, o estudo fundamenta-se em uma revisão bibliográfica em documentos publicados de 2000 até a atualidade, no entanto foram analisados documento com marco temporal de 2019 à 2024, com 18 referenciados que compartilham a importância da humanização da saúde e na avaliação de críticas sobre as práticas de enfermagem, enfatizando como alvo o papel do enfermeiro na avaliação de indivíduos, fazendo uma recepção eficaz para garantir um cuidado humanizado focando nas necessidades dos pacientes por meio da Política Nacional de Humanização (PNH). A pesquisa tem caráter metodológico uma análise bibliográfica, que aborda a empatia que o enfermeiro permite ter para compreender as emoções e preocupações do paciente, criando um ambiente acolhedor, demonstrando ajuda a reduzir o estresse especialmente em situações de urgências. Dessa forma é necessário o compartilhamento sobre a importância da humanização na área da saúde para torna o atendimento primário aperfeiçoado.

Palavras-chave: Humanização;Acolhimento;Escuta Enfermagem;

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho irá discutir algumas estratégias que foram adotadas pela enfermagem para a humanização dos serviços de saúde prestados para a população brasileira, buscando compreender a importância dos profissionais dessa área que estão sempre em linha de frente no atendimento dos pacientes.

Com isso, este presente estudo descreve sobre a humanização no atendimento primário a saúde dos pacientes, também discorre sobre políticas públicas lançadas com o intuito em produzir mudanças no atendimento e cuidado ao paciente através de boas maneiras, comunicação e empatia na relação entre o cuidador e o que está sendo assistido.

Segundo Almeida (2019), a Política Nacional de Humanização (PNH) foi lançada com o objetivo de depor em práticas os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), baseado no cotidiano dos serviços prestados de saúde, produzindo mudanças na forma de gerir o cuidado aos pacientes, além de apostar na inclusão dos trabalhadores e usuários na produção dos cuidados e dos processos de trabalhos.

Nos últimos anos, pode-se notar uma grande discursão sobre o cuidados de enfermagem oferecido nos atendimentos nas unidades básicas de saúde, pois é uma profissão que vem se aprimorando de acordo com as necessidades existentes.

Segundo Lima (2022), os enfermeiros que tendem em suprir as necessidades dos seus pacientes em diferentes situações de saúde, é considerado um profissional que utiliza os processos e práticas que são baseadas em evidências de conhecimento amplo de valores e

crenças, priorizando habilidades para a melhor tomada de decisões.

Nesse contexto, o atendimento com resolutividade e responsabilidade partindo do profissional da saúde, implica o estabelecimento de articulações para garantir a eficácia dos encaminhamentos, considerando um mecanismo primordial para a humanização na atenção primária à saúde.

Para Quaresma (2019), as interações que envolve o toque, a comunicação e o cuidado físico, são aspectos essenciais para a relação entre o enfermeiro e o paciente, esses pequenos gestos pode estabelecer uma conexão simples, mas com grande significado, pois ambos demonstram um lado positivo na relação. Para isso, a Resolução COFEN nº 661/2021, discorre que o enfermeiro é o profissional capacitado na avaliação do grau de gravidade do paciente, utilizando protocolos específicos. Com isso é possível que o enfermeiro exerce essa função através dos seus conhecimentos clínicos em combinação com a interpretação de sinais vitais apresentados, o que faz desse profissional ser capaz de priorizar os casos com maior risco de complicações.

Com base nos estudo que Quaresma (2019), realizou, é possível verificar que, para um profissional atuar na classificação de risco, o enfermeiro é obrigado a ter uma capacitação, além de especializações e tempo de experiência na área, são considerados fatores que contribuem para o desenvolvimento da atenção humanizada no atendimento em unidades básicas de saúde. Esse cuidado deve ser realizado de forma holística, humanizada e interdisciplinar que garante o suporte necessário para cada paciente.

Durante a prestação de atendimento ao paciente, a escuta qualificada é um instrumento de processo de trabalho humanizado que busca a integridade e a resolutividade das demandas solicitadas pela população, que através nas unidades básicas de saúde buscam os serviços de atenção primária à saúde. Diante disso, é importante entender que os desafios relacionados no processo de implantação de políticas públicas para servir de ferramentas de acolhimento na organização nos serviços de saúde, definindo uma base facilitadora de uma escuta qualificada com a capacidade de melhorar o atendimento primário aos pacientes (DUARTE, MOREIRA, DUARTE, 2020).

No contexto do acolhimento humanizado, as relações entre os profissionais de saúde e seus pacientes, através de escuta ativa na humanização, forma um vínculo de respeito (LOPES; VILAR; MELO, 2021). Considerando a capacidade de ouvir, ver e falar, permite ao ser humana descobertas para evolução diante de problemas no atendimento de serviços da saúde, a escuta humanizada refere-se a auscultação, que escuta dos ruídos de dentro do indivíduo, uma troca entre ouvir e receber (FERNANDES, 2019).

Segundo Santos (2023), a escuta faz parte da experiência praticada na arte de entender o que se passa com o próximo. A escuta humanizada na área da saúde, oferece aos pacientes um acolhimento humanizado no âmbito do SUS, que através de políticas públicas de saúde vem inovando maneiras acolhedoras de cada paciente. Para Moura (2019), escutar é um ato essencial para a assistência de atendimento humanizado da saúde. O paciente deseja ser ouvido com compreensão em relação às suas queixas e problemas de saúde, quando o indivíduo procura o SUS, provavelmente tratará de algo ainda não solucionado em questão da sua saúde. Os pacientes quando se sentem ouvidos, tendem ter atitudes em relação a si mesma. A escuta no cuidado em saúde permite que os encontros entre o profissional e o paciente permite uma subjetividade além dos aspectos clínicos das condições de saúde.

A escuta humanizada coloca a capacidade de um profissional de saúde à trabalhar o seu aspecto mortal e ético para que os pacientes possam decidir e se responsabilizar com os resultados alcançados (LIRA, 2024).

2 MATERIAL E MÉTODOS

Esta metodologia envolve etapas enriquecedoras na busca, resultados e discussão da

pesquisa, o que contribuiu para uma uma boa análise estabelecida como base teórica a temática do papel do enfermeiro na humanização dos serviços de saúde para a população. Diante disso, foi realizado uma busca em artigo, revistas publicados desde o ano de 2000 até a atualidade, no entanto o marco temporal do estudo foi de 2019 à 2024 para obter informações mais atuais relacionadas ao tema da pesquisa, sendo assim, forma analisados 26 documentos, 18 passaram no filtro do marco temporal, pois os outros tinha informações desatualizadas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O primeiro item a destacarmos são os elementos que compõe o recorte da pesquisa exposto no quadro abaixo:

Artigos encontrados com cruzamento de descritores (Humanizado, Enfermagem, Atenção Primária á Saúde) - sem filtros	Filtro: Texto completo em português	Filtro: 2019 a 2024	Artigos selecionados após leitura de título e resumos	Artigos selecionados após leitura na íntegra
60	18	18	18	18

Utilizou-se palavras chaves (Humanização,Acolhimento, Escuta Enfermagem), como critérios de exclusão pesquisas recentes anos 2019 a 2024, nessa busca encontrou-se 60 artigos. O quadro 2 apresenta um panorama dos artigos que possuem aderência com a presente pesquisa, a humanização de enfermagem na atenção primária a saúde mostra a importância da humanização da saúde e na avaliação de críticas sobre as práticas de enfermagem, enfatizando como alvo o papel do enfermeiro na avaliação de indivíduos, fazendo uma recepção eficaz para garantir um cuidado humanizado focando nas necessidades dos pacientes por meio da Política Nacional de Humanização (PNH).

Quadro 2: Artigos selecionados referentes a pesquisa.

ARTIGO	REVISTAS ELETRÔNICAS	ANO
Cenário socio-histórico do código de ética, direitos e deveres do profissional de enfermagem no Brasil.	https://www.researchgate.net/publication/343081235_Cenario_sociohistorico_do_codigo_de_etica_direitos_e_deveres_do_profissional_de_enfermagem_no_Brasil . p. 369374,2020.	2020
Política de Humanização (Humaniza SUS): uma política transversal na saúde.	Acervo Saúde, , n. 30, p. e786, 31 ago. 2019.	2019
O papel do enfermeiro na classificação de risco na urgência e emergência baseado no Protocolo de Manchester.	https://www2.fag.edu.br/coopex/inscricao/arquivos/ecci_2021/13-102021-21-5637.pdf .	2021
Humanização do cuidado em saúde: a incorporação de tecnologias leves na atenção oncológica.	https://ninho.inca.gov.br/jspui/handle/123456789/16248 .	2024
Contribuição da Escuta Qualificada para a Integralidade na Atenção Primária	Rev. Gestão & Saúde, v. 08, n. 3, p. 414429. Brasília, set. 2020.	2020
Implicações clínicas e metodológicas Sobre a delicadeza da escuta	In: FERNANDES, M. H. Corpo. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2019.	2019

A arte na prática baseada em evidências na enfermagem sob perspectiva de Florence Nightingale	Revista Brasileira de Enfermagem, v. 75, p. 20210664, 25 fev. 2022	2022
Avaliação do acolhimento nas unidades de saúde da família em São Luís (MA). Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde da Família) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2024.	Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde da Família) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2024.	2024
O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários	Rio de Janeiro, v. 39, n. 104, p. 114-123, jan./mar. 2021.	2021
O lugar da escuta na educação, na saúde e na nutrição. 40f. Monografia. (Graduação em Nutrição) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.	Monografia (Graduação em Nutrição) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.	2019
O papel do enfermeiro na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência.	Revista enfermagem atual in derme – especial, 87, p. 1-10, 2019	2019
ACOLHIMENTO EM SAÚDE NO BRASIL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA	Revista de Educação da Universidade Federal do Vale do São Francisco, v. 11, n. 24, p. 69–99, 2021.	2021
A escuta qualificada – instrumento facilitador no acolhimento ao servidor adaptado. 2023. 26f. Monografia (Título de Especialista em Gestão de Pessoas) – Curso de Pós-graduação lato sensu, Programa FGV in company, São Paulo, 2023.	Monografia (Título de Especialista em Gestão de Pessoas) – Curso de Pós-graduação lato sensu, Programa FGV in company, São Paulo, 2023.	2023
HUMANIZAÇÃO: Os desafios do enfermeiro que atua nas USFs	https://www.iesp.edu.br/sistema/uploads/arquivos/publicacoes/humanizacao-osdesafios-do-enfermeiro-que-atua-nasusfs.pdf	
Gerenciamento de Enfermagem em Hospital de Urgência e Emergência	Revisão integrativa. Caderno De Graduação – Ciências Biológicas E Da Saúde – UNIT – Alagoas, 2019.	2019

Os fatores de acordo com a literatura o enfermeiro tem um papel importante em relação ao atendimento humanizado ao paciente.

Segundo Souza (2019), a atuação do enfermeiro em atendimento humanizado, elenca competências exclusivas na supervisão e liderança dos setores de enfermagem nas entidades públicas, essa estruturação das atividades de atenção, requer superar o processo de trabalho que ainda se baseia no modelo biomédico.

O profissional de saúde que participa como integrante de uma equipe de saúde tem que ter em mente que sua responsabilidade é reconhecer e realizar as ações que garantam o direito do paciente como seu representante legal, na tomada de decisões sobre sua saúde, conforto e tratamento no seu atendimento, nesse contexto, o respeito e visto como o pilar no processo do cuidado humanizado, um diferencial na assistência à saúde (ADAILSON, 2020).

4 CONCLUSÃO

Com base nos resultados da pesquisa, pode-se concluir que o estudo aborda especificamente a atuação do enfermeiro no processo de acolhimento em serviços de saúde prestados para a população brasileira, com atribuições, estratégias utilizadas como mediação no relacionamento entre o profissional de saúde e o paciente. No âmbito dos serviços de acolhimento humanizado prestados na área da saúde para população, foram incluídos estudos que abordam o processo de atenção primária à saúde, como serviços de qualidades, verificando que os enfermeiros desempenham a função de conhecimento clínico em combinação, além dos profissionais que prestam serviços de recepção, sendo o primeiro contato que o paciente tem ao buscar por serviços de cuidado à saúde.

Durante a pesquisa, como resultado, a humanização de acolhimento e escuta qualificada, os profissionais de saúde devem desempenhar um papel de interpretação de sinais vitais e sintomas apresentados, sendo capazes de priorizarem os casos com maior risco de complicações, para isso foi estabelecido a dinâmica da triagem. Por tanto, o processo de acolhimento e, humanização e escuta prestado na atenção primária à saúde dos brasileiros, estabelece vínculo na relação do profissional e paciente através do manejo comunicacional.

Dessa forma, a escuta humanizada em conjunto com o atendimento e atenção primária dos enfermeiros nas unidades básicas, servem de ferramentas de grande importância para que seja formado um elo progressivo de cuidado em saúde, fortalecendo a proposta preconizada pela Política Nacional de Humanização (PNH), tornando a humanização possível.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. L. DE. **Política de humanização (HumanizaSUS):** uma política transversal na saúde. Revista Eletrônica Acervo Saúde, n. 30, p. e786, BRAMATTI, R.; FERREIRA, O. T.; SILVA, R. K. B. **O papel do enfermeiro na classificação de risco na urgência e emergência baseado no Protocolo de Manchester.** In: Anais do 19º Encontro Científico Cultural Interinstitucional, 2021.

DUARTE, Lindecy Pereira de Araújo; MOREIRA, Daiana de Jesus; DUARTE, Elisfabio Brito. **Contribuição da Escuta Qualificada para a Integralidade na Atenção Primária.** Rev. Gestão & Saúde, v. 08, n. 3, p. 414-429. Brasília, set. 2020.

FERNANDES, Maria Helena. **Implicações clínicas e metodológicas** – Sobre a delicadeza da escuta, In: FERNANDES, M. H. Corpo. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2019.

LIMA, et al. **A arte na prática baseada em evidências na enfermagem sob a perspectiva de Florence Nightingale.**

LIRA, Maria dos Remédios da Silva. **Avaliação do acolhimento nas unidades de saúde da família em São Luis (MA).** 99 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde da Família) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2024.

LOPES, Adriana Santos; VILAR, Rosana Lúcia Alves de; MELO, Ricardo Henrique Vieira de. **O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários.** Rio de Janeiro, v. 39, n. 104, p. 114-123, jan./mar. 2021.