



**CUIDADO HUMANIZADO NO AMBIENTE HOSPITALAR: UMA  
REVISÃO LITARÁRIA NA VISÃO DA FISIOTERAPIA**

Hione da Silva Luciano  
Maria Fernanda Freitas da Silva  
Silvana Pinho Teixeira

Salvador-Bahia  
Brasil  
2011

ESCOLA BAHIANA DE MEDICINA E SAÚDE PÚBLICA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM FISIOTERAPIA HOSPITALAR

CUIDADO HUMANIZADO NO AMBIENTE HOSPITALAR: UMA  
REVISÃO LITARÁRIA NA VISÃO DA FISIOTERAPIA

Trabalho final apresentado ao Curso de Especialização em  
Fisioterapia Hospitalar, para obtenção do título de Especialista.

**Autoras:**

Hione da Silva Luciano  
Maria Fernanda Freitas da Silva  
Silvana Pinho Teixeira

**Orientadora:**

Luciana Bilitário Macedo

Salvador-Bahia

Brasil

2011

## **CUIDADO HUMANIZADO NO AMBIENTE HOSPITALAR: UMA REVISÃO LITERÁRIA NA VISÃO DA FISIOTERAPIA**

### **HUMANIZED CARE IN HOSPITALS: A LITERATURE REVIEW IN VIEW OF PHYSIOTHERAPY**

AUTORES: Luciana Bilitário Macedo\*; Hione da Silva Luciano\*\*; Maria Fernanda Freitas da Silva\*\*; Silvana Pinho Teixeira\*\*.

\* Mestre em Medicina e Saúde Humana pela Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública – EBMSP.

\*\* Trabalho de Conclusão da Pós Graduação em Fisioterapia Hospitalar – Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública - EBMSP

---

#### **RESUMO**

A preocupação com o cuidado humanizado é um assunto que vem ganhando cada vez mais destaque entre os profissionais de saúde. Esta revisão discute o conceito de humanização, sua importância como parte da assistência dada ao paciente e seus familiares, as medidas que vêm sendo adotadas pelo governo para divulgar e inserir o conceito nas instituições hospitalares, bem como a necessidade da valorização do profissional para que ele tenha a capacidade de se compreender para acolher a fragilidade do outro. Com o objetivo de chamar a atenção dos fisioterapeutas que atuam no ambiente hospitalar para a importância do cuidado humanizado, foi realizado o levantamento bibliográfico, por meio do uso das bases de dados Pubmed, SciELO e Bireme, de onde foram selecionados 14 artigos publicados entre 2004-2010, além de dois livros didáticos. O número pequeno de publicações referentes à assistência hospitalar humanizada com enfoque fisioterapêutico demonstra que essa é uma questão recente na área e que precisa de mais atenção.

**PALAVRAS-CHAVE:** humanização hospitalar; cuidado humanizado, fisioterapia.

#### **ABSTRACT**

The concern with the humanized care is a subject that is gaining increasing prominence among health professionals. This review discusses the concept of humanization, its importance as part of the care given to patients and their families, the measures that has been adopted by government to disseminate and embed the concept in hospitals, as well the need to value the professional so it has the ability to understand yourself to accommodate the fragility of the other. With the purpose to draw the attention of physical therapists who work in hospitals for the importance of humanized care, the literature was conducted through the use of databases Pubmed, SciELO and Bireme, where have been selected 14 articles published between 2004-2010, and two didactic books. The small number of publications concerning the hospital assistance focused on physiotherapy humanized demonstrates that this is a new issue in the area and needs more attention.

**KEYWORDS:** Humanization hospital, humanized care, physiotherapy.

---

#### **INTRODUÇÃO**

A humanização no ambiente hospitalar é uma ação de grande relevância, pois abrange os profissionais que compõe a equipe multidisciplinar, bem como os pacientes que recebem o atendimento.

O avanço tecnológico e científico trouxe contribuição tanto para os pacientes como para a equipe hospitalar, mas com isso observou-se também uma fragmentação e mecanização da saúde, utilizando de rotinas e seguindo protocolos, deixando muitas vezes a relação humana esquecida (1). Isso é um fato importante, pois, muitas das

melhorias que ocorrem no ambiente hospitalar, estão mais voltadas para sua estrutura física, do que para uma reforma interna voltada para um melhor cuidado prestado ao doente (3). Porém não devemos esquecer que prestar atendimento ao indivíduo que necessita de cuidados, não se resume apenas a procedimentos técnicos e mecanizados, mas principalmente o cuidado com o paciente como um todo, pois o hospital muitas vezes reflete como ambiente para tratar doença, trazendo com esse conceito um distanciamento da relação profissional e usuário (4;1).

O Ministério da saúde no ano de 2000 elaborou o (PNHAH) Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar, que teve o objetivo de divulgar o conceito de humanização abrangendo as

instituições hospitalares, onde descreve que para o atendimento humanizado o principal valor deve ser o respeito com a vida humana, preocupando-se com aspectos éticos, educacionais e psicossociais que envolvem o indivíduo (1).

Um aspecto importante a ser observado é que muitas vezes as condições de trabalho de algumas unidades hospitalares e a carga horária extensa vivida muitas vezes pelos profissionais de saúde não condizem com o conceito de humanização, pois para esses indivíduos honrarem sua profissão com dignidade e respeitar o outro na sua condição humana, deve ter no mínimo sua condição humana também respeitada (3). Pois para se considerar um hospital que tem preocupação com a humanização, deve conter além de estrutura física e tecnológica o respeito a todos que compõem este ambiente desde pacientes, passando pelos seus familiares e acompanhantes até o profissional que nele trabalhe (4).

A unidade de terapia intensiva (UTI), por exemplo, é um setor onde o paciente recebe atendimento especializado, com diversos equipamentos de última geração para atender situações de emergência, os pacientes internados na UTI, geralmente encontram-se em um estado que necessitam de cuidados especiais, por isso muitas vezes esse ambiente se torna tenso e traumatizante, necessitando um maior cuidado tanto no aspecto da doença quanto no seu estado psicológico e emocional (3;5). Sabendo desses aspectos o fisioterapeuta que atua na UTI tem como função além de melhorar a qualidade de vida, auxiliar no alívio dos sintomas físicos, tendo como objetivo quando possível devolver a independência funcional do paciente, também estando atento e ser capaz de perceber as alterações psicossociais que estão relacionadas diretamente com a doença física (2).

Nesse sentido, observando todos esses aspectos que permitem compreender a necessidade de instituir a humanização nos setores do ambiente hospitalar, e justificando a necessidade de um melhor desenvolvimento dos aspectos éticos, humano e científico da fisioterapia e dos profissionais que constituem a equipe multidisciplinar, esta revisão tem como objetivo chamar a atenção dos fisioterapeutas que atuam no ambiente hospitalar para a importância do cuidado humanizado, na recuperação do paciente.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo foi realizado através de uma revisão bibliográfica do tipo síntese, utilizando como fontes de embasamento artigos científicos em português, no período de 2004 a 2010. Foram consultadas

também bases de dados: Bubmed, SciELO e Bireme, utilizando as seguintes palavras chaves: humanização hospitalar, fisioterapia e cuidado humanizado. Foram utilizados dois livros didáticos referentes ao tema em idioma português, na área de psicologia.

Como critérios de inclusão foram utilizados artigos que abordavam o tema humanização dentro do contexto da saúde e que contribuíssem do desenvolvimento do trabalho. Foram excluídos artigos que não abrangessem estritamente o contexto do atendimento humanizado ao paciente.

## RESULTADOS

Artigos Encontrados	Artigos Utilizados	Artigos Excluídos	Livros didáticos
24	14	10	02

Tipos de artigo	Número de artigos	Tipos de estudo
Artigo de campo	05	Transversal, randomizado e Qualitativo descritivo e exploratório
Revisão de literatura	09	Sistemática e tipo síntese

## DISCUSSÃO

A Humanização tem como proposta, prestar atendimento não voltado apenas para doença e sim para o ser humano de forma geral (1). Sendo um processo amplo e complexo que oferecem resistências, pois requer conhecimento do conceito por todos os envolvidos e boa vontade no processo de mudanças no comportamento quando necessário (6). Muitas literaturas ressaltam a importância da humanização no ambiente hospitalar, porém poucos estudos são feitos demonstrando resultados da implantação desta prática (2).

Autores descrevem que a ética profissional está diretamente relacionada ao processo de humanização, pois enfatiza em seu conceito questões como valores, direitos e deveres do indivíduo (3). Fortes em 2004, enfatiza, que a humanização relacionada com atenção à saúde é tratar o indivíduo com singularidade, pois apresenta

necessidades específicas, dando assim condições para poder exercer suas vontades com autonomia (7).

Estrutura física passa a ser um detalhe, perto de um bom atendimento em saúde, visto que, a fragilidade do paciente requer apenas atenção. Assim, Maciak et al, em seu estudo demonstrou que os pacientes avaliados, mostraram-se satisfeito com o atendimento, mesmo tendo precariedade na estrutura do ambiente hospitalar, devido ao atendimento humanizado realizado pelos profissionais da unidade de saúde pesquisada (1). Lopes et al concorda, afirmando que o ambiente físico, com recursos materiais e tecnológicos não tem tanta importância quanto a essência humana principalmente no que se refere a atenção à saúde (2).

A presença de fisioterapeutas nas unidades hospitalares ampliou ainda mais, o número de profissionais diretamente ligados aos pacientes. Lopes et al, em seu estudo realizado em uma UTI, demonstrou que dos 44 pacientes entrevistados para pesquisa 95,5% consideraram o atendimento fisioterapêutico humanizado, demonstrando a importância deste profissional nesta unidade (2). Porém, Backes et al, ressalta a importância da valorização do profissional para adequar o processo de trabalho que se deseja humanizar, pois os profissionais necessitam de reconhecimento como um retorno pela sua dedicação, tanto dos pacientes como da empresa pela qual presta o serviço (4).

O cuidar de forma humanizada está diretamente relacionado com o profissional e essa compreensão deve estar presente no processo de formação dos profissionais de saúde, pois ele é o responsável pelo atendimento ao indivíduo e para que, isso seja feito de forma eficaz e qualificada, o estado psicológico, físico e mental são fatores de grande relevância (8 - 10).

Um fator bastante desfavorável a atuação humanizada dos profissionais de saúde é cansaço físico, fato que, está muitas vezes relacionado a exaustivas jornadas de trabalho, para complementação da renda familiar, trazendo como conseqüências, a ausência na vida familiar e estresse exagerado (10;11).

Oliveira et al, relata que a produção da assistência a saúde só se torna humanizada quando a mesma passa pelo processo de humanização, tornando assim necessário a união de fatores como ética, condições estruturais dignas e melhores salários (12). O olhar humanizado deve estar voltado tanto para os profissionais, quanto para seus usuários e acompanhantes para tornar o cuidado dignificado, pois humanização e cuidado estão unidos completando-se mutuamente (13).

Sabe-se que a unidade hospitalar é o local onde se percebe maior necessidade de assistência à saúde, pois é onde o paciente encontra-se mais fragilizado necessitando de maiores cuidados. Isso fica ainda mais evidente quando o indivíduo necessita de atendimento nas unidades que atendem o Sistema Único de Saúde (SUS), onde a precariedade de material, estrutura e muitas vezes de mão de obra, associados a grande demanda, favorecem as condições desumanas (12).

Garcia et al, concorda ao afirmar que as principais queixas relacionadas com o atendimento prestado pelo Sus está no atendimento, mais do que na estrutura oferecida (15).

Embora o Ministério da Saúde (MS) no ano de 2000, tenha regulamentado o Programa Nacional de Assistência Hospitalar (PNHAH), que teve como objetivo aprimorar as relações entre profissionais, dos profissionais com os usuários, entre o hospital e a comunidade visando melhorar a eficácia e os serviços prestados a população, ainda não é o que acontece na realidade para a grande maioria (14;15). O MS também criou os chamados Grupos de Trabalho de Humanização (GTHs) nas unidades hospitalares brasileiras com o objetivo de desenvolver métodos e ações para programar ações de humanização no SUS com todos os envolvidos no processo (15).

Lima et al, em seu estudo demonstrou a importância e a necessidade de constantes avaliações sobre a satisfação dos profissionais e usuários do serviço hospitalar, utilizando essas informações para buscar melhorias no atendimento tornando-o mais humanizado. Nesse mesmo estudo em entrevistas aos profissionais do local escolhido para pesquisa, os profissionais entrevistados demonstraram que eles tinham necessidade de participar e dar opiniões sobre os aspectos que deveriam ser mudados dentro do ambiente de trabalho (16).

A Fisioterapia tem um importante papel dentro da equipe multidisciplinar, fazendo parte dessas equipes nas unidades hospitalares e, em diversos setores de atenção a saúde, ficando seu papel evidente na ajuda com o cuidado ao paciente tanto no tratamento ambulatorial como nas UTIs. O profissional muitas vezes é o responsável pela relação direta com o paciente, já que um dos principais objetivos da Fisioterapia deve ser a melhora na qualidade de vida do paciente e sempre que possível promover independência funcional. O fisioterapeuta deve estar pronto para atuar sabendo que cada paciente é um ser único e precisa de cuidado individualizado, pois além da doença em si, aspectos sociais, físicos e psicológicos também podem interferir no processo da doença.

## CONCLUSÃO

Constata-se, que a humanização na visão dos autores citados é constituída de uma série de fatores, que juntos, constitui o modelo ideal de humanização, valorizando não apenas o profissional, como também as condições de trabalho.

A humanização não é um processo simples, pois envolve mudanças organizacionais, mas também pessoais, e por esse motivo muitas vezes oferece resistência, por isso a construção de uma assistência hospitalar humanizada é um processo gradual e complexo. Essas transformações devem ser baseadas na ética, resgatando as relações humanas, no respeito às condições de trabalho, valorização profissional e no reconhecimento à singularidade de cada paciente.

As condições de trabalho, como falta de estrutura, equipamentos e materiais de trabalho, assim como a não valorização profissional, jornadas extensas de trabalho e os baixos salários contribuem para desumanização, pois o indivíduo para prestar um serviço de qualidade deve primeiro ser respeitado tendo sua dignidade preservada. Porém podemos perceber na literatura que o trabalho da equipe interdisciplinar integrado garante mais do que a manutenção da estrutura física um ambiente favorável à prática de humanização, onde todos acabam sendo beneficiados.

A literatura sobre humanização, principalmente no que diz respeito ao atendimento da fisioterapia ainda é pouco explorada, apesar de ser parte integrante da atuação desse profissional na sua relação com os pacientes. Os poucos estudos apresentados demonstraram que a fisioterapia é importante dentro da equipe multidisciplinar, na melhora do paciente.

## REFERÊNCIAS:

- 1)MACIAK, Inês. Humanização da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: percepção do usuário. *Cogitare Enferm* 14(1):127-35, jan/mar 2009.
- 2)LOPES, Fernanda. Humanização da assistência de fisioterapia: estudo com pacientes no período pós-internação em unidade de terapia intensiva. *Rev Bras Ter Intensiva*. 21(3):283-291, 2009.
- 3)BACKES, Dirce. A humanização como expressão da ética. *Rev Latino-am Enferm* 14(1):132-5, jan-fev 2006.
- 4)BACKES, Dirce. O processo de humanização do ambiente hospitalar centrado no trabalhador. *Ver Esc Enferm USP*; 40(2):221-7, 2006.
- 5)MARQUES, Isaac. Tecnologia e humanização em ambientes intensivos. *Rev Bras Enferm*, Brasilia 141-4 jan-fev 2010.
- 6)KNOBEL, E. Psicologia e humanização assistência aos pacientes graves. São Paulo: Ed atheneu, p.173-210, 2008.
- 7)FORTES, Paulo. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. *Saúde e sociedade* v.13, n 3,pag-30-35, set-dez 2004.
- 8)CECCIM, R. Mudança na graduação das profissões de saúde sob o eixo da integralidade. *Cad Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 20(5):1400-1410, set-out 2004.
- 9)HECKERT, A. Modos de formar e modos de intervir: quando a formação se faz potência de produção do coletivo (Org.) *Trabalho em equipe sob o eixo da integralidade: valores, saberes e práticas*. 1 ed. Rio de Janeiro: CEPES-IMS/UERJABRASCO,V.1,P.145-160, 2007.
- 10)LEITE, Rodrigo. Humanização hospitalar: análise da literatura sobre a atuação da enfermagem. *Graduandos do centro universitário nove de julho* ( São Paulo).
- 11)SIMÕES, Ana. Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. *Texto contexto enferm*, Florianópolis, 16(3):439-44, Jul-set 2007.
- 12)OLIVEIRA, Beatriz. A humanização na assistência à saúde. *Rev Latino-am Enfermagem*; 14(2):277-84, mar-abr 2006.
- 13)CORBANI, Nilza. Humanização do cuidado de enfermagem: o que é isso?. *Rev Bras Enfem*, Brasilia; 62(3):349-54; maio-jun 2009.
- 14)DESLANDES, Suely. Análise do discurso oficial sobre humanização da assistência hospitalar. *Ciência e saúde coletiva*, 9(1):7-14,2004.
- 15) GARCIA, Adir. O grupo de trabalho de humanização e a humanização da assistência hospitalar: percepção de usuários, profissionais e gestores. *Phys revista de saúde coletiva* 20(3):811-834, Rio de Janeiro 2010.
- 16)LIMA Francisca. Humanização hospitalar: satisfação dos profissionais de um hospital pediátrico. *Ver Bras Enferm* 59(3):291-6, mai-jun 2006.

Pós Graduação em Fisioterapia Hospitalar, 2011

Escola Bahiana de medicina e Saúde Pública (EBMSP)

Endereço: AV. Dom João VI, nº 275, Brotas.

CEP: 40290-000 Salvador-Ba

tel.: (71) 3276 8200

fax.: (71) 3276 8202

Artigo de revisão de literatura do tipo síntese.

Luciana Bilitário Macedo

[lubitario@ig.com.br](mailto:lubitario@ig.com.br)

Mestre em Medicina e Saúde Humana pela Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública

Hione da Silva Luciano

[hione21@hotmail.com](mailto:hione21@hotmail.com)

Graduada pelo Centro Universitário Jorge Amado em 2008.

Silvana Pinho Teixeira

[silvanapteixeira@ig.com.br](mailto:silvanapteixeira@ig.com.br)

Graduada pelo Centro Universitário Jorge Amado

Maria Fernanda Freitas da Silva

[Mariefernanda.fisio@gmail.com](mailto:Mariefernanda.fisio@gmail.com)

Graduada pela Faculdade Adventista de Fisioterapia (FAFIS) em 2009.

