



Universidade de Santiago

# A Humanização nos Serviços de Prestação de Cuidados

Aniceto Santos – [atavares246@hotmail.com](mailto:atavares246@hotmail.com)

# Apresentação

Objetivo

Histórico da  
Humanização

Conceito

Humanização  
nos Serviços de  
Prestação de  
Cuidados

Cuidado  
Humanizado

Constrangimento  
da Humanização

Desafio da  
Humanização

# Objetivo

- Fornecer um melhor atendimento aos utentes/pacientes e melhor condições de trabalho para os profissionais de saúde inerentes à prestação de cuidados.



# História

A reflexão sobre práticas humanizadoras em saúde se inicia nos anos 1970 por meio da discussão e luta sobre os “Direitos do paciente”.



A primeira declaração de direitos dos pacientes a ser reconhecida pela literatura foi emitida pelo Hospital Mont Sinai, em Boston/ USA, em 1972 .



Em 1973- Associação Americana de Hospitais → Carta dos Direitos dos Pacientes



1978 – OMS/ UNICEF: Declaração da Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde - **Saúde** é um estado de bem-estar completo, físico, mental e social, e não somente a ausência de doenças ou enfermidades, devendo ser compreendida como um direito humano fundamental.

Em Cabo Verde – Dr. Santa Rita Vieira (evidenciado em sua obra – História de Medicina em Cabo Verde – Aspectos ligados ao processo de Humanização na Saúde (nº de camas, Roupas hospitalares, Promoção e nomeação). Carta Sanitária 1998 – “ Bondade”; Direitos e Deveres dos Utentes (2011)

# Conceito



**Segundo Rech (2003)**, é tratar as pessoas levando em conta seus valores e vivências como únicos, evitando quaisquer formas de discriminação negativa, de perda da autonomia, enfim, é preservar a dignidade do ser humano. ÉTICA E DEONTOLOGIA/MORAL/VALORES



Uma busca contínua do **conforto físico, psíquico e espiritual** do **paciente** e da **família**, implicando necessariamente, **mudanças positivas de comportamento e atitudes** frente ao **utente/paciente** e seus familiares.

Conceito Saúde da OMS



# A Humanização nos Serviços de Prestação de Cuidados

Humanização - implica dar lugar tanto à palavra do utente quanto à palavra dos profissionais da saúde.

COMUNICAÇÃO



D  
I  
A  
L  
A  
G  
O

CAPACIDADE  
DE FALAR

CAPACIDADE  
DE OUVIR

CONHECER E  
COMPREENDER  
UM AO OUTRO

BEM-ESTAR  
RECÍPROCO

Segundo Silva (2000) a comunicação é relevante para a humanização do cuidado desde que se exercite o amor, o carinho, a confiança e a empatia.

# Cuidado Humanizado com Utente/Paciente

Precisa ser respeitado e atendido em suas necessidades e seus direitos

PRIVACIDADE

DIREITO A  
INFORMAÇÃO

INDIVIDUALIDADE

AMBIENTE  
ADQUADO

ATENÇÃO AO  
SEU PUDOR

CRENÇAS E  
ESPIRITUALIDADE

QUEIXAS E  
ANGÚSTIAS

PRESENÇA  
FAMILIAR

DOR

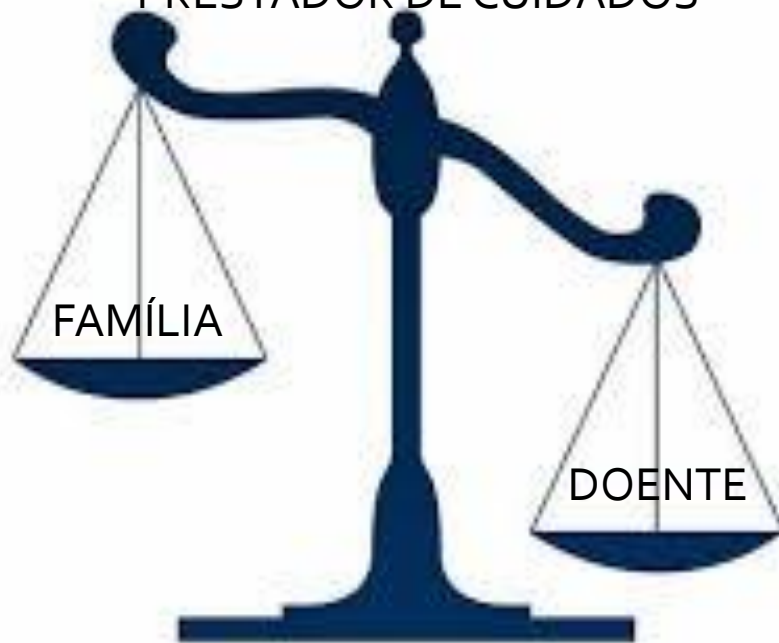
CUIDADOS  
PALIATIVOS



# Cuidado Humanizado com Família

## FUNÇÃO E PAPEL DA FAMÍLIA NO CONTEXTO DA SAÚDE E DA DOENÇA

PRESTADOR DE CUIDADOS



CONSCIENCIALIZAR ACERCA DA  
REAL SITUAÇÃO DO SEU DOENTE

TRATAMENTO E HOSPITALIZAÇÃO

DIAGNÓSTICO E PROGNÓSTICO

OPORTUNIDADE DE TER CONTATO COM SEU  
DOENTE





# Cuidado Humanizado na Equipe

- É fundamental, no processo de humanização – **INTERDISCIPLINARIDADE**

ENFERMEIOS

MÉDICOS

APOIO OPERACIONAL

LAB + IMAGIO

**Segundo Campos (1995)**, o bom senso, as trocas de conhecimentos entre os profissionais, o autoconhecimento, a interajuda, o apoio entre os membros da equipe facilitarão a atuação de cada um em benefício próprio, do paciente e da instituição.

Atitudes dos  
profissionais – SINAIS  
DE HUMANIZAÇÃO

Chamar paciente pelo nome;

Utilizar tom de voz calmo e em  
volume normal;

Dirigir-lhe a palavra sempre que se  
aproximar do;

Examinar o paciente de maneira  
atenciosa;

Utilizar-se do toque cuidadoso.

Olhar para o rosto  
do paciente e  
estabelecer contato  
cortês e respeitoso;

# Cuidado Humanizado na Equipa

A equipa deve avaliar a eficácia dos comportamentos do utente

Tendo em conta que podem surgir situações de

Sensação de perda

Perda de função e da autoestima

Falha no mecanismo de defesa;

Medo da morte.

Sensação de isolamento

Perda de controlo

- ✓ Utilizar orientação antecipada;
- ✓ Permitir escolha, sempre que possível;
- ✓ Incluir o paciente nas decisões;
- ✓ Fornecer informações e explicações.

Equipa preparada

Equipe deve ajudá-lo a desenvolver mensagens de auto diálogo que aumentem, no paciente

- ✓ Segurança;
- ✓ Sensação de controle
- ✓ Capacidade de adaptação;
- ✓ Otimismo;
- ✓ Esperança.

# Constrangimento da Humanização nos Serviços de Prestação de Cuidados

Implica aceitar e reconhecer

Particularidades, dificuldades, carências e problemas

Tendo em conta o conceito, organização e implementação do cuidado da saúde da humanidade

FALTA DE CONDIÇÕES TÉCNICAS

## Desumanização

PRESTADOR DE CUIDADOS



PACIENTE/UTENTE

A NÍVEL DA EQUIPA INTERDISCIPLINAR

INDIVIDUALISMO,

PROTAGONISMO

HIERARQUIAS INJUSTAS

SENTIMENTO DE SUPERIORIDADE

MEDO A CRÍTICA

MEDO DE PERDA DE IDENTIDADE

CONDIÇÕES TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE

# Desafio da Humanização nos Serviços de Prestação de Cuidados

Embora a existência de indícios de desumanização, ser mais comumente conotada com as Instituição de Saúde, há uma necessidade de realização de estudos que permitem conhecer o real ponto de situação do referido fenómeno, com vista a criação de programas específicas na perspectiva de vir garantir os seguintes princípios

A oferta de um tratamento digno, solidário e acolhedor por parte dos que atendem o utente/paciente não apenas como direito, mas como etapa fundamental na conquista da cidadania.

Dar aos profissionais de saúde a oportunidade de resgatarem o verdadeiro sentido das suas práticas e motivação de trabalhar numa organização com tais responsabilidades.

# Referências bibliográficas

- [SOUSA, Raquel Pusch; \*Humanização em Cuidados Paliativos\*; editora REVINTER, 1ª Edição; Rio de Janeiro; 2004.](#)
- [VIEIRA, Henrique Santa-Rita; \*História da Medicina em Cabo Verde\*, Edição do Ministério de Saúde de Cabo Verde e Sociedade Caboverdiana de Tabacos, Lda; Mindelo, 1999.](#)
- [http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?pid=MSCo000000052002000100029&script=sci\\_arttext&tIng=ptAnadias](http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?pid=MSCo000000052002000100029&script=sci_arttext&tIng=ptAnadias)
- [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=So104-11692006000200019](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So104-11692006000200019)
- <https://www.passeidireto.com/arquivo/5206520/etica-direitos-dos-usuarios-e-politicas-de-humanizacao-da-atencao-a-saude>
- <http://www.minsaude.gov.cv/index.php/documentosite/direitos-e-deveres-dos-doentes>