

CLEBER FEIJÓ SILVA

DANIELA PATRICIA VAZ

TAIS MAZZOTTI



cleber.feijo@famesp.com.br

danielavaz@famesp.com.br

tamazotti@terra.com.br

Humanização no atendimento do Profissional Envolvidos Com as Técnicas Radiológicas

Resumo: *A Humanização é um tema muito discutido na atualidade. Humanizar significa garantir e assegurar o respeito no atendimento. O objetivo desse estudo é fazer uma reflexão sobre a humanização da assistência à saúde relacionando com os profissionais das técnicas radiológicas.*

Metodologia: *Foram selecionados estudos que contemplassem o tema: humanização e saúde para assim relacionar com o atendimento dos profissionais dessa categoria.*

Resultados: *Através dos estudos encontrados, percebe-se o tema humanização sendo muito utilizado na área da saúde e poucos estudos com profissionais das técnicas radiológicas. Projetos e Programas focados na Humanização foram elaborados pelo Ministério da Saúde para enfrentar problemas como desumanização à saúde, desrespeito ao direito dos pacientes e melhoria do atendimento na saúde. O termo humanização esta relacionado com a importância do respeito ao paciente, melhoria das condições de trabalho para o funcionário e assim oferecer um atendimento com qualidade.*

Considerações Finais: a humanização é um tema que deve ser focado na formação do profissional das técnicas radiológicas. Cabe ao professor responsável pela formação desses profissionais criar estratégias e discussões sobre um tema tão discutido na atualidade.

Palavras-chave: Humanização; Atendimento Profissional

Introdução

O dicionário Aurélio apresenta que Humanizar significa tornar humano, dar condição humana, agir com bondade natural, humanar. Tornar benévolo, afável, fazer adquirir hábitos sociais polidos, civilizar.

Atualmente discute-se a necessidade de humanizar o cuidado, a assistência e a relação com o usuário do serviço de saúde. A humanização é entendida como a capacidade de oferecer um atendimento de qualidade, com respeito, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos trabalhadores.

O tema humanização é um tema muito encontrado em trabalhos relacionados com a área da saúde, principalmente na área da enfermagem (Waldow; Borges, 2011; Duarte; Noro, 2010; Fontana, 2010; Haddad, Zoboli, 2010). Acreditamos ser muito importante relacionar a humanização com a prática do profissional das técnicas radiológicas. Afinal, esse profissional, quando atua na área da saúde tem contato com os pacientes. Todo atendimento na área da saúde é baseado nas relações humanas. As pessoas são diferentes e pensam de forma diferente. Pensar em atender é pensar em atender pessoas que são diferentes. Quando inserimos a humanização nesse contexto, levamos em conta a importância da comunicação entre profissional e cliente para facilitar relação de confiança e respeito com o usuário. No caso da formação do tecnólogo em radiologia, deve-se ir além de uma preparação para atuação técnica, mas também uma preparação para um atendimento adequado entre profissional e paciente.

Metodologia

Foram selecionados estudos que contemplassem o tema: humanização e saúde para assim relacionar com o atendimento dos profissionais dessa categoria.

A importância do atendimento humanizado

Fortes (2004) considera que o atendimento humanizado requer entender cada pessoa em sua singularidade, tendo necessidades específicas. Políticas públicas de humanização da atenção à saúde vêm sendo consolidadas nos últimos anos, de acordo com Fortes (2004) devemos considerar que, para melhor atingir seus objetivos, devam se orientar pelo denominado princípio da humanidade, pelo qual o homem deve ser considerado como o centro da ação ética, como um fim em si mesmo, e não somente como um meio de satisfação dos interesses das diversas forças sociais atuantes na atenção em saúde.

O Ministério da Saúde quando publicou a Política Nacional de Humanização, deixou claro alguns objetivos a serem atingidos no campo da saúde. Alguns objetivos como: um atendimento resolutivo e acolhedor, combatendo a despersonalização do atendimento, fortalecimento do trabalho em equipe multiprofissional. Para o Ministério da Saúde (2004) a humanização deve ser vista como uma das dimensões fundamentais, não podendo ser entendida como apenas um “programa” a mais a ser aplicado aos diversos serviços de saúde.

Araújo e Assunção (2011) realizaram uma pesquisa com vinte quatro clientes hospitalizados. Nas representações dos clientes hospitalizados, a humanização está relacionada com o direito à informação sobre seu estado de saúde, ao bom trato do profissional, uma boa relação entre o profissional e o cliente. A falta de ética objetivou-se em exemplos de atendimentos considerados de baixa qualidade e não resolutivos, e até na ausência de cuidados.

Maldonado e Canella (2003) colocam que o paciente deve ser compreendido como único e singular, que tem potencialidades e fragilidades que devem ser avaliadas com comprometimento e conhecimento técnico e científico pelos profissionais de saúde.

De acordo com Martins (2004) o profissional de saúde que desenvolve atividade assistencial, além dos conhecimentos técnicos específicos, estabelece relações interpessoais com as pessoas que atende. Seu trabalho depende da qualidade técnica e qualidade interacional. A autora acredita que a tarefa assistencial está vinculada ao campo ético. A preocupação com as consequências que sua conduta tem sobre o outro. Para haver essa preocupação é preciso perceber o outro. A assistência humanizada caminha junto com a preocupação ética.

Hoga (2004) faz uma reflexão em seu artigo sobre a importância da subjetividade do profissional que trabalha na área da saúde. A qualidade da relação entre profissionais e clientes depende da competência do profissional e de sua capacidade para estabelecer relacionamentos interpessoais adequados. O autoconhecimento do profissional facilita o relacionamento interpessoal adequado com os clientes. A autora enfatiza a importância do profissional, ter ciência, de que as diferentes características individuais das pessoas fazem parte da natureza humana.

Considerações Finais

Através dos autores pesquisados, foi possível observar que a humanização é um desafio para os trabalhadores da saúde. Antes de se tornar profissional, entendemos que é na sala de aula aonde o aluno tem a oportunidade de refletir sobre esses conceitos. Cabe aos professores responsáveis pela formação desses profissionais trabalharem de forma árdua informações acerca dos direitos dos pacientes, da relação entre equipe de saúde e o paciente. O processo de formação profissional constitui um espaço de formação e desenvolvimento de idéias, de valores importantes para a atuação desse profissional. Entendemos que a formação do profissional não é o único caminho para uma adequada atuação, mas o início de todo o processo. Investir na reflexão de todos esses conceitos é um caminho para o exercício da profissão.

Referências Bibliográficas

ARAUJO, F. P.; FERREIRA, M.A. Representações sociais sobre humanização do cuidado: implicações éticas e morais. Rev. bras. enferm., Brasília, v. 64, n. 2, Apr. 2011

BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização - Humaniza SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

DUARTE, M.L. C.; NORO, A. Humanização: uma leitura a partir da compreensão dos profissionais da enfermagem. Rev. Gaúcha Enferm. v. 31, n. 4, Dec. 2010

FERREIRA, A.B. Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. São Paulo; 2007.

FORTES, P.C.A. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. Saúde e Sociedade. v.13, n.3, p.30-35, set-dez, 2004.

HADDAD, J.G.V; ZOBOLI, E.L.C.P. O Sistema Único de Saúde e o giro ético necessário na formação do enfermeiro. O Mundo da Saúde. v.34, n.1, p.86-91, 2010

HOGA, L.A.K, A dimensão subjetiva do profissional na humanização da assistência à saúde: uma reflexão. Rev Esc Enferm USP. V.38, n.1, p.13-20, 2004.

MALDONADO, M.T, CANELLA, P. *Recursos de relacionamento para profissionais de saúde: a boa comunicação com clientes e seus familiares*. Rio de Janeiro: Reichmann e Affonso; 2003..

MARTINS, M.C.F.N. *Humanização das relações assistências: a formação do profissional de saúde*. São Paulo: Casa do Psicólogo. 4.ed., 2004.

ROSANE TERESINHA FONTANA. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. Rev. Rene, Fortaleza, v. 11, n. 1, jan./mar. 2010

WALDOW, V. R.; BORGES, R. F. Cuidar e humanizar: relações e significados. Acta paul. enferm. v.24, n.3, p. 414-418, 2011