



Congresso Internacional de Envelhecimento Humano

Avanços da ciência e das políticas públicas para o envelhecimento

PERCEPÇÃO DE PACIENTES IDOSOS ACERCA DA HUMANIZAÇÃO PROFISSIONAL NAS UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DE UM HOSPITAL NO ALTO SERTÃO PARAIBANO

Janaíne Chiara Oliveira Moraes

Universidade Federal da Paraíba; email: janainechiara@hotmail.com

Iluska Pinto da Costa

Universidade Federal da Paraíba; email: lucosta.ufcg@gmail.com

Handerson Raphael Fernandes Vale da Cruz

Universidade Federal de Campina Grande; email: handerson_vale@hotmail.com

Mônica Rafaela de Almeida

Universidade Federal de Campina Grande; email: monicaalmeida496@hotmail.com

Eveline de Oliveira Barros

Universidade Federal da Paraíba; email: evinhabarros@gmail.com

INTRODUÇÃO: O avanço tecnológico, a globalização dos serviços e a burocratização das relações têm contribuído para que as ações humanas se tornem mecanicistas. O estabelecimento de uma visão de mundo simplista por parte do próprio homem vem fazendo com que o “todo” seja substituído pelas “partes” e deste modo, a visão holística do ser humano seja perdida¹. Inserida no contexto da saúde, a humanização, muito mais que qualidade clínica dos profissionais, exige qualidade de comportamento. Humanizar a assistência prestada é adotar uma prática na qual o profissional respeita o paciente, considerando-o como um ser independente e digno². No que se refere aos serviços de Urgência e Emergência hospitalar, estes apresentam uma rotina acelerada, tornando-se um ambiente gerador de conflitos e que tende propiciar o desenvolvimento do tecnicismo por parte dos profissionais de saúde. Com freqüência a visão integral do ser humano perde-se em meio a

situações constantes de risco de morte, conseqüentemente fazendo com que o cuidado emergencial seja pouco humanizado³. Nesse contexto, sendo a população idosa uma parcela extremamente significativa das internações nas unidades de urgência e emergência hospitalar, vê-se frente à necessidade dos serviços de saúde reorganizarem suas ações para atender à população idosa, em especial no que tange à humanização nas unidades emergenciais. Assim, apesar do tema humanização representar um assunto de amplos debates, o perfil da prática dos profissionais que atuam com o paciente idoso, ainda configura-se com uma abordagem pouco discutida, especialmente quando se trata da assistência nos serviços de urgência e emergência. O estudo justifica-se pela necessidade de se entender a nova realidade populacional do país, onde o crescente contingente de idosos surge como uma problemática socioeconômica, sendo preciso se avaliar a resolubilidade das políticas e programas de atenção ao idoso, bem como repensar sobre a qualidade da assistência oferecida a esse grupo. Considerando estes aspectos, o presente objetivou conhecer a percepção dos usuários idosos dos serviços de urgência e emergência acerca da humanização prestada por profissionais do setor. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma pesquisa exploratória e quantitativa, realizada nos serviços de Urgência e Emergência de um hospital público localizado no município de Cajazeiras – PB, no alto sertão paraibano. Os dados foram coletados a partir de um questionário semi-estruturado, aplicado junto a 40 pacientes idosos no período de setembro a outubro de 2011. A análise dos resultados se deu mediante estatísticas descritivas, seguida da comparação com a literatura. Para a realização da proposta foram respeitados todos os pressupostos da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. **RESULTADOS E DISCUSSÕES:** Os resultados evidenciam que 55% dos pacientes idosos desconhecem o significado do termo assistência humanizada; 65% afirmaram que

no serviço emergencial estudado há uma demora considerável para o atendimento, não existindo a conduta do acolhimento. Do total, 62% dos idosos ressaltaram ainda que os profissionais de saúde daquele setor se detêm, na maioria das vezes, a realizar procedimentos, relegando a segundo plano a atenção aos sentimentos e emoções dos usuários. Muitas questões acerca da humanização no atendimento às pessoas que procuram os serviços de atendimento hospitalar têm sido abordadas, com enfoques depreciantes como, a demora ou até mesmo atendimento insatisfatório, inadequação da área física, escassez de equipamentos e recursos humanos³. Em meio a tantos avanços científicos e possibilidades de melhoria da assistência hospitalar e de sua humanização, os recursos, todavia, parecem estar mais associados a propostas de investimentos na alta tecnologia e a outros processos que não, necessariamente, implicam em mudanças na cultura organizacional em prol da humanização do trabalho enquanto expressão da ética⁴. A equipe de saúde das unidades de urgência e emergência hospitalar se vê frente a problemáticas constantes que tendem a gerar situações de estresse e acarretar tensão psicológica. Diante de tantas responsabilidades, toda a equipe tem que aprender a lidar com esse contexto, tornando-se difícil fazê-lo da melhor forma. Nota-se a partir daí, uma postura imparcial ao lidar com o paciente, a família e até a própria equipe. Cada profissional passa a preocupar-se isoladamente com as atividades a serem cumpridas, não investindo nas relações humanas⁵. A conscientização dos profissionais de saúde sobre a importância de valorizar a figura humana do paciente colabora para que sua ansiedade seja diminuída. É importante que seja analisado não somente a sua entrada no serviço de atendimento de urgência, mas toda a situação pela qual o paciente está passando, além de recuperar sua saúde física no momento, identificar suas emoções, suas frustrações e seus desejos na ânsia de sair do caráter emergencial vivo e do hospital curado⁶.

No que se refere ao paciente idoso, à humanização deve basear-se especialmente num atendimento preferencial e imediato, seja em instituições públicas ou privadas de saúde, onde a totalidade e individualidade do idoso sejam preservadas, sua autonomia de decisão e independência mantidas, ressaltando-se ainda o respeito enquanto sujeito, sem a violação de sua integridade física, psíquica e moral, e a preservação da sua imagem, da identidade, de valores e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais⁷. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Pode-se observar com o estudo que os usuários idosos pouco conhecem o significado da expressão “humanização da assistência”, fato que pode está associado ao baixo nível de escolaridade apresentado pelos participantes. Contudo, apesar disto, os idosos conseguem vislumbrar, dentro do atendimento prestado, práticas que não condizem com uma boa assistência. É pertinente concluir-se que o exercício dos profissionais atuantes nas referidas unidades de urgência e emergência, distancia-se de ações humanizadoras, sendo esta uma realidade que se reflete nos cuidados à pessoa idosa. A humanização deve ser preocupação de todos os profissionais de saúde, uma vez que a mecanização compromete a qualidade do atendimento. Os profissionais que prestam assistência humanizada devem estar embasados numa visão holística, considerando que a solidariedade e a benevolência para com o próximo são imprescindíveis para valorização do ser humano, estabelecendo uma relação de ajuda e empatia. Relacionando a temática em questão com os cuidados de emergência prestados a população idosa, vê-se que estes também necessitam de humanismo nas práticas profissionais, a fim de proporcionar ao paciente idoso um ambiente digno, com resolutividade nas ações desenvolvidas, ressaltando-se que o distanciamento de ações humanizadas no cuidado à saúde acaba por fragmentar o atendimento prestado à pessoa idosa, principalmente nos serviços emergenciais.



Congresso Internacional de Envelhecimento Humano

Avanços da ciência e das políticas públicas para o envelhecimento

REFERÊNCIAS

1. Rizzoto MLF. As políticas de saúde e a humanização da assistência. Rev. Bras. Enfermagem, 2002;55(2):196-9.
2. Baraúna T. Humanizar a ação, para humanizar o ato de cuidar. Bahia: Mundo saúde (Impr.), 2003;27(2):304-306.
3. Andrade LM, et al . Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. Rev. Eletrônica de Enfermagem, 2009;11(1):151-7.
4. Backes DS, Lunardi VL, Filho WDL. A humanização hospitalar como expressão da ética. Rev. Latino-americana de Enfermagem, 2006;14(1):132-5.
5. Bolela F. A humanização da terapia intensiva na perspectiva da equipe de saúde. [dissertação]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo; 2008
6. Gallo AM, Mello H. Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência. Apucarana: Revista F@pciência, 2009;5(1):1-11. ISSN 1984-2333
7. Brasil. Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências [Internet]. Brasília, DF: 2003. [acesso em 2009 jan. 20]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/2003/L10.741.htm>