



Humanização na Atenção Primária à Saúde (APS): Uma revisão integrativa sobre os modelos de gestão e os impactos na qualidade do cuidado aos pacientes



<https://doi.org/10.56238/levv15n39-033>

José Antonio da Silva

Doutor em Educação pela Universidade Americana - FUUSA - Florida University
Membro do Conselho Gestor da Fundação Educacional Severino Sombra, Mantenedora da
Universidade de Vassouras
Mediador Judicial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. TJRJ.
E-mail: janthonius@uol.com.br, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9137-220X>

Marina Elias Rocha

Doutoranda em Ciências da Saúde
Universidade Federal De Goiás - Ufg

Aline da Silva Paula

Mestre em Enfermagem
E-mail: silvapaula@ufpr.br

Tayane Moura Martins

Mestrado em Promoção da Saúde, Desenvolvimento Humano e Sociedade
Universidade Federal do Pará
E-mail: tayanemartins@ufpa.br

Francisca Seyla de Alencar Correia

Graduanda em Medicina
Universidade: Universidade Federal do Acre
E-mail: seylalencarmed@gmail.com
LATTES: <http://lattes.cnpq.br/6927935778146776>

Gabriel Araujo Coutinho

Graduando
Universidade potiguar
E-mail: gcoutinho398@gmail.com

Hipólito Ribas Pereira

Mestrado em agroecologia
Universidade: UERR/IFRR/EMBRAPA
E-mail: hipolitopereira@ifpa.edu.br
LATTES: <http://lattes.cnpq.br/0884489553169787>

Vânia Machado de Aguiar Cunha Guerra

Especialista em Processo de Cuidar em Saúde



UFRN
E-mail: vaniaaguiarm@yahoo.com.br

Clebeson Silva de Melo
Graduando em Farmácia
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Natal/RN
E-mail: clebeson301silva@gmail.com

Rachel Viana Lima
Graduada em Odontologia
Universidade: UNICHRISTUS
E-mail: drarachelvianalima@gmail.com

LATTES:
https://www.cnpq.br/cvlattesweb/PKG_MENU.menu?f_cod=A4E1900E3F314CBE8CCCACE7973D27FF#

Thayse Soares Spíndola Araújo
Especialista
Centro Universitário Uninovafapi
E-mail: thayse.spindola@yahoo.com.br
LATTES: <http://lattes.cnpq.br/8186701180591948>

Kayron Rodrigo Ferreira Cunha
Mestrando em Enfermagem
Universidade Federal do Piauí – UFPI
E-mail: ikayron.kr@gmail.com
ORCID: 0000-0003-3507-3376

RESUMO

A pesquisa tem como objetivo avaliar o impacto dos modelos de gestão humanizada na Atenção Primária à Saúde (APS), focando na melhoria da qualidade do cuidado e na experiência dos pacientes. A metodologia empregada foi uma revisão integrativa da literatura, conduzida em bases acadêmicas como Google Acadêmico e SciELO, com a seleção de artigos publicados entre 2020 e 2023, que garantiram a relevância e atualidade das informações. A análise dos dados, obtida a partir de três estudos principais, revelou que a prática de humanização na APS é insuficiente e frequentemente desalinhada com os princípios da Política Nacional de Humanização (PNH). Os resultados mostram que a humanização contribui significativamente para a satisfação dos pacientes e a eficácia do tratamento, mas a prática atual ainda enfrenta desafios, como a necessidade de melhor formação dos profissionais e a implementação de estratégias eficazes para integrar o cuidado empático no atendimento diário. A conclusão da pesquisa sublinha que, embora a humanização seja essencial para a melhoria da qualidade do cuidado, é necessário um compromisso contínuo com a formação e a aplicação prática dos princípios de humanização para garantir um atendimento verdadeiramente centrado no paciente.

Palavras-chave: Humanização, Atenção Primária à Saúde, Saúde.



1 INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é a base fundamental dos sistemas de saúde, atuando como o ponto de entrada para a maioria das necessidades de saúde da população. Este nível de atenção é responsável por oferecer cuidados contínuos e coordenados, abordando tanto as necessidades individuais quanto coletivas dos pacientes. Com o crescimento da complexidade dos desafios de saúde, incluindo doenças crônicas e necessidades de cuidado prolongado, a qualidade da APS se torna crucial para a eficácia do sistema de saúde como um todo. No entanto, para garantir que a APS cumpra seu papel de forma eficaz, é essencial adotar modelos de gestão que promovam a humanização do atendimento, priorizando não apenas a eficiência técnica, mas também a experiência e o bem-estar dos pacientes (Ovando, 2023).

A humanização na APS refere-se a práticas e abordagens que buscam atender os pacientes de forma integral e respeitosa, reconhecendo sua dignidade e singularidade. Essa abordagem vai além da simples prestação de cuidados médicos, incorporando aspectos emocionais, sociais e psicológicos no atendimento. A implementação de modelos de gestão humanizada visa criar um ambiente onde os profissionais de saúde possam oferecer um cuidado mais compassivo e personalizado, alinhado às necessidades e preferências dos pacientes. Essa perspectiva é cada vez mais reconhecida como um fator crítico para a melhoria da qualidade do cuidado e para o fortalecimento da relação entre pacientes e prestadores de serviços de saúde (Pereira, 2023).

Modelos de gestão humanizada na APS envolvem a adoção de práticas que promovem a participação ativa dos pacientes no processo de cuidado, incentivam a comunicação aberta e transparente, e valorizam a empatia e o respeito. Tais modelos podem incluir a formação contínua dos profissionais de saúde em habilidades de comunicação e relacionamento, a implementação de protocolos que garantam a inclusão das preferências dos pacientes nas decisões sobre seu cuidado, e a criação de equipes multidisciplinares que assegurem uma abordagem integrada e holística. A gestão humanizada também abrange a reorganização dos serviços de saúde para melhorar o acesso e a continuidade do cuidado, reduzindo barreiras e criando um ambiente mais acolhedor (Lóss et al., 2020).

Os impactos da humanização na qualidade do cuidado na APS são amplamente documentados em estudos que mostram melhorias na satisfação dos pacientes, na adesão ao tratamento e na eficácia das intervenções. Pacientes que se sentem respeitados e envolvidos em seu cuidado são mais propensos a seguir as recomendações médicas e a buscar os serviços de saúde de maneira mais adequada. Além disso, a humanização contribui para a redução do estresse e da ansiedade, tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde, promovendo um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo (Vieira; Castro, 2016).



Frente ao exposto, o objetivo desta pesquisa foi avaliar como modelos de gestão humanizada na Atenção Primária à Saúde (APS) impactam a qualidade do cuidado, focando na melhoria da experiência dos pacientes e na eficácia do atendimento.

2 METODOLOGIA

Para investigar a temática da humanização na Atenção Primária à Saúde (APS), foi realizada uma revisão integrativa, uma abordagem adequada para compilar e analisar de forma abrangente o conhecimento existente sobre o tema. A revisão integrativa foi escolhida por permitir uma síntese crítica e a integração de diferentes fontes de evidências, possibilitando uma visão holística sobre como a humanização é abordada na gestão da APS. Esta metodologia é particularmente útil para identificar tendências, lacunas e contribuições teóricas e práticas relevantes na literatura.

O levantamento de dados foi realizado em bases de dados acadêmicas respeitáveis, especificamente o Google Acadêmico e a SciELO, utilizando uma combinação de palavras-chave e descritores de busca apropriados para o tema. Os termos de pesquisa foram cuidadosamente selecionados e combinados com operadores booleanos AND e OR para refinar os resultados e garantir a relevância dos artigos encontrados. A escolha desses descritores foi estratégica para cobrir amplamente o campo da humanização na gestão da APS e identificar estudos relevantes.

Para garantir a qualidade e a relevância dos artigos incluídos na revisão, foram aplicados critérios rigorosos de inclusão. Apenas artigos completos, em português e de fontes brasileiras foram selecionados. Além disso, foi estabelecido um recorte temporal, incluindo somente artigos publicados entre 2020 e 2023. Estes critérios asseguraram que a revisão abordasse pesquisas recentes e pertinentes ao contexto brasileiro. Artigos gratuitos e associados ao tema da humanização na APS foram priorizados, enquanto outros tipos de estudos, como teses, resumos e materiais não completos, foram excluídos da análise para manter o foco e a qualidade da revisão.

A análise dos dados foi realizada em duas etapas distintas para assegurar a precisão e a relevância dos artigos selecionados. Na primeira etapa, foram realizadas leituras dos resumos e títulos dos artigos identificados, permitindo uma triagem inicial para determinar a adequação dos estudos ao tema da pesquisa. Na segunda etapa, foram feitas leituras completas dos artigos que passaram na triagem inicial. Esse processo detalhado resultou na seleção final de três artigos científicos, que forneceram uma base sólida para a análise da integração da humanização na gestão da APS.

3 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Através da pesquisa, obteve-se uma amostra composta por três artigos científicos. O quadro 1 expõe as principais informações dos artigos selecionados.

Quadro 1. Artigos selecionados

Autores	Objetivo	Metodologia	Principais resultados
Félix e Ferreira (2023)	Descrever as práticas humanização da assistência à saúde da pessoa idosa na Atenção Primária à Saúde	Revisão integrativa de literatura	A revisão integrativa sobre o atendimento humanizado nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) mostra que, na prática, a assistência à população idosa na Atenção Primária à Saúde (APS) é frequentemente desordenada e centrada na doença, em vez de nas necessidades individuais dos pacientes. Os resultados indicam que a assistência humanizada na APS ainda é frágil e não corresponde plenamente aos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH). Os idosos frequentemente não percebem o acolhimento como um cuidado integral, e a prática atual tende a focar em necessidades específicas em vez de promover um atendimento mais holístico. Este estudo ressalta a necessidade de fortalecer a humanização no atendimento ao idoso e sugere mais pesquisas e investimentos para melhorar a assistência à medida que a população idosa continua a crescer.
Natal et al. (2022)	Investigar o conhecimento dos profissionais que atuam na atenção básica sobre o atendimento humanizado	Estudo descritivo, exploratório, de abordagem qualitativa	A análise das entrevistas revelou três categorias principais sobre a gestão humanizada na Atenção Primária à Saúde (APS). Primeiramente, os impactos do cuidado humanizado versus sua ausência demonstram que o atendimento humanizado é mais eficaz e ético, proporcionando um atendimento mais adequado e sensível às necessidades dos pacientes. Em segundo lugar, estratégias para fortalecer a prática da assistência humanizada mostram que, quando implementado de forma eficaz, o cuidado humanizado torna-se muito mais robusto e impactante. Finalmente, a atividade laboral como sinônimo de cuidado empático destaca a necessidade contínua de conscientizar os profissionais de saúde sobre a importância da empatia no atendimento. Constatou-se que, embora os profissionais tenham um conhecimento básico sobre a humanização, suas práticas ainda precisam incorporar com mais consistência os princípios de cuidado empático e humanizado na APS.
Silva et al. (2023)	Refletir sobre a relação entre medicina narrativa, redes sociais e humanização a partir da utilização, por um dos autores, das redes sociais para compartilhamento de histórias vivenciadas no contexto da Atenção Primária	Pesquisa bibliográfica	A gestão humanizada na Atenção Primária à Saúde (APS) busca integrar a medicina narrativa e o modelo biomédico para oferecer um cuidado mais completo e empático. Enquanto o modelo biomédico foca na doença e na tecnologia, frequentemente negligenciando aspectos emocionais e contextuais dos pacientes, a medicina narrativa valoriza a experiência individual e a história do paciente, promovendo uma abordagem mais holística. A Política Nacional de Humanização (PNH) no Brasil apoia essa integração ao enfatizar a importância de considerar tanto a dimensão técnica quanto subjetiva do cuidado. Esse diálogo entre os paradigmas pode melhorar a qualidade do atendimento, tornando-o mais respeitoso e



	à Saúde.		centrado no ser humano.
--	----------	--	-------------------------

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

De acordo com Félix e Ferreira (2023), o envelhecimento é um processo natural e individual, o que torna essencial a prestação de uma assistência humanizada aos idosos. Revisões da literatura científica sobre o atendimento humanizado nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) revelam que a humanização da assistência vai além da mera técnica, abrangendo respeito, apoio, acolhimento, diálogo e empatia, e exigindo uma mudança efetiva na conduta das equipes de saúde. A Atenção Primária à Saúde (APS) desempenha um papel crucial na implementação dessas práticas, especialmente para a população idosa, cuja assistência muitas vezes se mostra desordenada e fragmentada, centrada na doença em vez de nas necessidades individuais.

Os resultados da revisão indicam que a prática atual de assistência humanizada na APS é insatisfatória e muitas vezes conflita com os princípios estabelecidos pela Política Nacional de Humanização (PNH). A maioria dos estudos revela que os idosos não percebem o acolhimento como um cuidado integral, sendo o termo "acolher" frequentemente restrito à satisfação de necessidades específicas. A atenção aos idosos deve incluir não apenas a prevenção e a detecção precoce de problemas de saúde, mas também uma abordagem mais holística que considera suas necessidades e seu bem-estar geral.

A análise evidencia a necessidade de fortalecer a humanização na assistência ao idoso, destacando que a atual abordagem muitas vezes ignora aspectos fundamentais como a construção de vínculos sociais e a comunicação eficaz. O estudo reforça a importância de mais pesquisas e investimentos nessa área, especialmente considerando o aumento da população idosa no Brasil e no mundo. Assim, é imperativo que a APS evolua para oferecer uma assistência que seja verdadeiramente humanizada e centrada no paciente, promovendo uma abordagem mais integrada e eficaz para o cuidado dos idosos.

Natal et al. enfatizam que a análise das entrevistas revelou três categorias principais que iluminam aspectos críticos da gestão humanizada na Atenção Primária à Saúde (APS). Primeiramente,

o estudo destaca os impactos do cuidado humanizado em contraste com sua ausência. Os dados sugerem que a abordagem humanizada proporciona um atendimento mais eficaz e ético, adaptado às necessidades específicas dos pacientes e respeitando suas dimensões emocionais e subjetivas. Este tipo de cuidado, quando aplicado, resulta em uma experiência mais completa e satisfatória para o paciente, contrastando com a abordagem despersonalizada que pode prevalecer na ausência de práticas humanizadas.

Em segundo lugar, a análise das entrevistas revelou as estratégias para fortalecer a prática da assistência humanizada. As entrevistas indicam que, quando o cuidado humanizado é implementado de maneira eficaz, ele se torna significativamente mais robusto e impactante. Estratégias identificadas incluem a promoção de treinamentos contínuos para os profissionais de saúde, a criação de ambientes de trabalho que incentivem a comunicação aberta e a valorização do feedback dos pacientes. A implementação bem-sucedida dessas estratégias pode melhorar substancialmente a qualidade do atendimento, alinhando-o mais estreitamente com os princípios de humanização.

Finalmente, a análise abordou a atividade laboral como sinônimo de cuidado empático. Foi evidente que, apesar de os profissionais de saúde possuírem um conhecimento básico sobre os princípios da humanização, há uma necessidade contínua de conscientização e treinamento sobre a importância da empatia no atendimento. A prática de um cuidado empático requer não apenas conhecimento teórico, mas também uma aplicação consistente e prática desses princípios no cotidiano da APS. Constatou-se que, embora haja um entendimento geral sobre a humanização, a integração desses princípios nas práticas diárias dos profissionais ainda precisa ser mais efetiva e consistente.

Conforme reiteram Silva et al., a gestão humanizada na Atenção Primária à Saúde (APS) está em constante diálogo com os modelos biomédico e narrativo da medicina, refletindo a complexidade da prestação de cuidados de saúde. O modelo biomédico, caracterizado por uma abordagem materialista e mecanicista, concentra-se na doença e na tecnologia, frequentemente negligenciando aspectos humanísticos e emocionais dos pacientes.

Em contraste, a medicina narrativa valoriza a integralidade e o contexto das experiências dos pacientes, promovendo um atendimento mais centrado no ser humano e em sua história pessoal. O paradigma biomédico, apesar de sua eficácia em aspectos técnicos e diagnósticos, muitas vezes resulta em um atendimento fragmentado e desumanizado. Esse modelo tende a tratar a saúde de forma reduzida a aspectos biológicos e patológicos, desconsiderando a dimensão subjetiva e emocional dos pacientes. Esse enfoque pode levar a um distanciamento entre os profissionais de saúde e os pacientes, prejudicando a qualidade do atendimento.

A medicina narrativa, por outro lado, oferece uma abordagem que busca integrar a experiência do paciente com o conhecimento técnico do profissional de saúde. Este paradigma enfatiza a importância de ouvir as histórias dos pacientes e compreender suas experiências de saúde e doença, o



que pode melhorar a comunicação e a empatia no atendimento. A narrativa permite aos profissionais uma compreensão mais rica e completa do paciente, favorecendo uma abordagem mais holística e humanizada.

A Política Nacional de Humanização (PNH) no Brasil reforça a necessidade de integrar práticas humanizadas na APS, alinhando-se com os princípios da medicina narrativa. A PNH promove a valorização da dimensão subjetiva e social dos cuidados, incentivando uma atenção que não se limite apenas ao tratamento técnico, mas que também reconheça e acolha as necessidades emocionais e contextuais dos pacientes.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa destacou a importância dos modelos de gestão humanizada na Atenção Primária à Saúde (APS) e como eles impactam a qualidade do cuidado prestado. Os dados revelaram que a implementação eficaz de práticas humanizadas é crucial para melhorar a experiência dos pacientes e a eficácia do atendimento. A análise mostrou que, embora a humanização na APS tenha um impacto positivo significativo, a prática ainda enfrenta desafios. As evidências sugerem que o cuidado humanizado, ao reconhecer e atender as necessidades emocionais e subjetivas dos pacientes, proporciona uma experiência mais completa e satisfatória. No entanto, a prática atual muitas vezes não reflete plenamente os princípios da Política Nacional de Humanização (PNH) e carece de uma integração consistente dos princípios de empatia e respeito no atendimento diário.

Os resultados da revisão integrativa e dos estudos analisados indicam que a humanização na APS é fundamental para a satisfação dos pacientes e a adesão ao tratamento, mas que há uma necessidade contínua de fortalecer a formação dos profissionais e de implementar estratégias eficazes para promover um cuidado mais holístico e centrado no paciente. A interação entre os modelos biomédico e narrativo também destaca a necessidade de uma abordagem equilibrada, que não apenas trate as doenças de forma técnica, mas também considere a experiência subjetiva e emocional dos pacientes.

Em conclusão, a pesquisa reafirma que a humanização na APS é essencial para a melhoria da qualidade do cuidado, mas ressalta que a implementação bem-sucedida depende de um compromisso contínuo com a formação, a prática empática e a integração dos princípios da humanização em todos os aspectos do atendimento. É necessário um esforço adicional para transformar o conhecimento teórico em práticas efetivas, garantindo que a APS ofereça um cuidado verdadeiramente centrado no ser humano.



REFERÊNCIAS

FELIX, Kerli Miranda da Silva; FERREIRA, Shirley Kellen. ASSISTENCIA HUMANIZADA AO IDOSO NO CONTEXTO DA ATENÇÃO PRIMARIA A SAUDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, [S. l.], v. 9, n. 11, p. 3788–3806, 2023.

LÓSS, J. C. S. et al. ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO EM ONCOLOGIA: UM PROJETO DE INTERVENÇÃO. Revista Transformar, v. 14, n. 1, 2020.

NATAL, Heloísa Furlan Montana Galvão; REIS, Gislene Aparecida Xavier dos; FESTA, Cristiano Alves; BARTMANOVIC, Maria Heloísa Vicente. HUMANIZAÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE: PERSPECTIVAS DE PROFISSIONAIS ATUANTES NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE. Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR, [S. l.], v. 26, n. 3, 2022

PEREIRA, M. et al. Humanização/Humanidade no cuidar em oncologia. Servir, [S. l.], v. 2, n. 01e, p. 63, 2023.

SILVA, A. F. et al. Entre ouvidos e palavras: um ensaio sobre medicina narrativa, redes sociais e humanização na Atenção Primária à Saúde. Revista Interface - comunicação, saúde e educação, 2023.

OVANDO, R. G. de M.; BOURLEGAT, C. A. L.; PAVON, R. V. Gestão hospitalar e gerenciamento legal de riscos na humanização da saúde. Brazilian Journal of Development, [S. l.], v. 9, n. 05, p. 17360–17375, 2023.

VIEIRA, A. P. M. S.; CASTRO, D. L.; COUTINHO, M. S. Assistência de enfermagem na oncologia pediátrica. Rev. Eletrôn. Atualiza Saúde, v. 3, n. 3, 2016.