

**O PAPEL DO PROFISSIONAL DE SAÚDE NO ATENDIMENTO HUMANIZADO A
PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS NA ATENÇÃO BÁSICA**

**THE ROLE OF HEALTH PROFESSIONALS IN HUMANIZED CARE FOR PATIENTS
WITH SPECIAL NEEDS IN PRIMARY HEALTH CARE**

**EL PAPEL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA ATENCIÓN HUMANIZADA A
PACIENTES CON NECESIDADES ESPECIALES EN LA ATENCIÓN BÁSICA**

 <https://doi.org/10.56238/arev7n6-213>

Data de submissão: 17/05/2025

Data de publicação: 17/06/2025

Camila Miranda Pereira
Mestre em Ciências Ambientais
Instituto Tecnológico Vale – ITV
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8887-6570>
E-mail: milapereira4@gmail.com

Osvaldo Junior Miranda Pereira
Graduando em Odontologia
Universidade Federal do Pará- UFPA
E-mail: osvaldoju8@gmail.com

Jamilly Gonçalves Zani
Residência em Clínica Médica
Hospital de Aeronáutica
E-mail: jamillyzn@hotmail.com

Rudival Faial de Moraes Júnior
Mestrado profissional em gestão e serviços de saúde da Amazônia
Fundação Hospital Santa Casa de Misericórdia do Pará- FSCMP
E-mail: rfaial@terra.com.br

Alice Barroso Guimarães
Residência em Clínica Médica
Fundação Hospital Santa Casa de Misericórdia do Pará- FSCMP
E-mail: alice_bg@hotmail.com

Walber Henrique Cunha Azevedo
Residência em Clínica Médica
Fundação Hospital Santa Casa de Misericórdia do Pará- FSCMP
E-mail: walberazevedo.med@gmail.com

Yuri de Sousa Azevedo
Medico
Centro Universitário do Estado do Pará- CESUPA
E-mail: yuriazevedo@hotmail.com

Jefferson Lazarini de Aquino
Medico

Universidade Federal do Pará- UFPA
E-mail: laismga@outlook.com

Letícia Barreiros Pires
Medica

Centro Universitário do Estado do Pará- CESUPA
E-mail: piresleticia1121@gmail.com

Laís Miléo Gomes Sá
Medica

Centro Universitário do Estado do Pará- CESUPA
E-mail: laismgsa@outlook.com

Matheus Moreira de Melo
Medico

Centro Universitário do Estado do Pará- CESUPA
E-mail: matheusmelo7610@gmail.com

Natália de Almeida Façanha

Mestre em Ensino em Saúde- Educação Médica
Centro Universitário do Estado do Pará- CESUPA
E-mail: nati.facanha@hgmail.com

RESUMO

A humanização no atendimento em saúde tem se consolidado como princípio fundamental nas práticas do Sistema Único de Saúde (SUS), buscando promover um cuidado centrado na pessoa, que valorize a escuta, o respeito e a singularidade de cada indivíduo. No caso das pessoas com deficiência, esse cuidado humanizado assume especial relevância, diante das múltiplas barreiras enfrentadas para acessar os serviços de saúde, incluindo obstáculos físicos, sociais, comunicacionais e atitudinais. Este estudo teve como objetivo compreender o papel do profissional de saúde no atendimento humanizado de pessoas com deficiência, por meio de uma revisão integrativa da literatura. A metodologia adotada consistiu em uma revisão integrativa com recorte temporal entre os anos de 2020 a 2024. As buscas foram realizadas na base de dados LILACS, por meio da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizando os descritores “atendimento humanizado a pacientes com deficiências” e “pacientes com deficiência na Atenção Básica”. Foram aplicados critérios de inclusão e exclusão, resultando na seleção de cinco artigos científicos. Os resultados evidenciaram que o atendimento humanizado a pessoas com deficiência ainda enfrenta importantes desafios no contexto da atenção básica. Dentre os principais entraves estão a formação insuficiente dos profissionais, a carência de recursos humanos e tecnológicos, bem como desigualdades regionais que afetam a qualidade dos serviços. Por outro lado, experiências exitosas foram observadas em equipes que adotam práticas de cuidado centrado na pessoa e que atuam de forma integrada e interdisciplinar. Conclui-se que o fortalecimento do atendimento humanizado exige investimentos contínuos em formação profissional, melhoria da infraestrutura dos serviços e implementação de políticas públicas inclusivas. Tais medidas são essenciais para garantir o acesso equitativo, a qualidade do cuidado e o exercício pleno do direito à saúde por parte das pessoas com deficiência.

Palavras-chave: Atendimento humanizado. Pessoas com deficiência. Atenção básica à saúde.

ABSTRACT

Humanization in health care has become a fundamental principle in the practices of Brazil's Unified Health System (SUS), aiming to promote person-centered care that values active listening, respect, and the uniqueness of each individual. In the case of people with disabilities, this humanized care takes on particular importance, given the multiple barriers they face in accessing health services, including physical, social, communication, and attitudinal obstacles. This study aimed to understand the role of health professionals in providing humanized care to people with disabilities through an integrative literature review. The adopted methodology consisted of an integrative review covering the period from 2020 to 2024. Searches were conducted in the LILACS database via the Virtual Health Library (VHL), using the descriptors "humanized care for patients with disabilities" and "patients with disabilities in primary care." Inclusion and exclusion criteria were applied, resulting in the selection of five scientific articles. The results showed that humanized care for people with disabilities still faces significant challenges within primary health care. Major obstacles include inadequate professional training, a lack of human and technological resources, and regional inequalities that affect service quality. On the other hand, successful experiences were observed in teams that adopt person-centered care practices and work in an integrated and interdisciplinary manner. It is concluded that strengthening humanized care requires ongoing investment in professional training, improvements in service infrastructure, and the implementation of inclusive public policies. Such measures are essential to ensure equitable access, quality care, and the full exercise of the right to health for people with disabilities.

Keywords: Humanized care. People with disabilities. Primary health care.

RESUMEN

La humanización en la atención en salud se ha consolidado como un principio fundamental en las prácticas del Sistema Único de Salud (SUS), buscando promover un cuidado centrado en la persona, que valore la escucha, el respeto y la singularidad de cada individuo. En el caso de las personas con discapacidad, este cuidado humanizado adquiere una relevancia especial, ante las múltiples barreras que enfrentan para acceder a los servicios de salud, incluyendo obstáculos físicos, sociales, comunicacionales y actitudinales. Este estudio tuvo como objetivo comprender el papel del profesional de la salud en la atención humanizada de personas con discapacidad, mediante una revisión integrativa de la literatura. La metodología adoptada consistió en una revisión integrativa con un recorte temporal entre los años 2020 y 2024. Las búsquedas se realizaron en la base de datos LILACS, a través de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS), utilizando los descriptores "atención humanizada a pacientes con discapacidades" y "pacientes con discapacidad en la Atención Básica". Se aplicaron criterios de inclusión y exclusión, lo que resultó en la selección de cinco artículos científicos. Los resultados evidenciaron que la atención humanizada a personas con discapacidad todavía enfrenta importantes desafíos en el contexto de la atención básica. Entre los principales obstáculos se encuentran la formación insuficiente de los profesionales, la carencia de recursos humanos y tecnológicos, así como las desigualdades regionales que afectan la calidad de los servicios. Por otro lado, se observaron experiencias exitosas en equipos que adoptan prácticas de cuidado centrado en la persona y que actúan de forma integrada e interdisciplinaria. Se concluye que el fortalecimiento de la atención humanizada exige inversiones continuas en formación profesional, mejora de la infraestructura de los servicios e implementación de políticas públicas inclusivas. Tales medidas son esenciales para garantizar el acceso equitativo, la calidad del cuidado y el pleno ejercicio del derecho a la salud por parte de las personas con discapacidad.

Palabras clave: Atención humanizada. Personas con discapacidad. Atención básica de salud.

1 INTRODUÇÃO

A garantia de um atendimento humanizado na área da saúde tem sido pauta constante nos debates acadêmicos, políticos e institucionais, especialmente após a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil. O conceito de humanização, mais do que uma diretriz técnica, está relacionado à ética do cuidado, à escuta qualificada e ao reconhecimento das singularidades dos sujeitos atendidos. Nesse contexto, o atendimento humanizado a pessoas com deficiência torna-se ainda mais relevante, considerando as múltiplas barreiras sociais, físicas e atitudinais enfrentadas por essa população nos serviços de saúde (Deslandes, 2016).

As pessoas com deficiência representam um grupo historicamente marginalizado e vulnerável, sendo alvo frequente de negligência e exclusão institucional. As barreiras não se limitam ao ambiente físico, mas também incluem a falta de preparo dos profissionais de saúde para lidar com as especificidades desse público. A formação técnica, muitas vezes, não contempla conteúdos sobre comunicação alternativa, acessibilidade, direitos humanos e práticas inclusivas, o que compromete a efetividade e a qualidade do cuidado (Sassaki, 2010).

A humanização do atendimento à pessoa com deficiência exige, portanto, mais do que boa vontade individual dos profissionais: ela requer um compromisso coletivo e institucional com a inclusão e com o reconhecimento da diversidade humana. Isso envolve o desenvolvimento de competências éticas, comunicacionais e relacionais, que permitam ao profissional compreender as necessidades específicas de cada paciente e atuar de forma empática e respeitosa (Campos, 2000).

Além disso, é necessário considerar o impacto das políticas públicas na organização dos serviços e na formação das equipes multiprofissionais. A Política Nacional de Humanização (PNH), por exemplo, orienta para a valorização dos sujeitos nos processos de cuidado e gestão, mas sua implementação ainda encontra entraves práticos, como a precarização das condições de trabalho e a ausência de espaços para escuta ativa e diálogo entre profissionais e usuários (Merhy, 2005). Tais desafios são ainda mais acentuados no atendimento a pessoas com deficiência, que frequentemente se deparam com estruturas inadequadas e profissionais despreparados.

Diante desse cenário, torna-se essencial investigar como os profissionais de saúde têm atuado no atendimento humanizado a pessoas com deficiência, especialmente no âmbito da atenção básica, que constitui a porta de entrada do SUS e o primeiro nível de cuidado. Assim, este estudo tem como objetivo compreender o papel do profissional de saúde no atendimento humanizado de pessoas com deficiências, por meio de uma revisão integrativa da literatura.

2 METODOLOGIA

A referida pesquisa é do tipo revisão integrativa da literatura, que busca reunir e analisar criticamente as pesquisas desenvolvidas nos últimos cinco anos de, 2020 a 2024. As buscas foram realizadas na plataforma de Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde- LILACS via Biblioteca Virtual em Saúde-BVS, aplicando os seguintes filtros: “atendimento humanizado a pacientes com deficiências” e “pacientes com deficiência na Atenção Básica”.

Como critérios de inclusão foram utilizados artigos científicos publicados no período de 2020 a 2024, presentes na plataforma LILACS, em Português, Inglês ou Espanhol relacionados ao objetivo da pesquisa em questão. Como critérios de exclusão não foram considerados artigos publicados anteriormente a 2020, publicações que não fossem artigos científicos (como resumos, editoriais, revisões não sistemáticas, dissertações, teses ou anais de eventos), além de estudos que não se relacionassem com o tema central da pesquisa.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As buscas ao site da LILACS evidenciaram 10 artigos científicos, após triagem e leitura 5 artigos se destacaram e se encaixaram dentro dos critérios de inclusão e exclusão, a baixo a tabela 1 apresenta as principais características de cada um:

Tabela 1- Artigos selecionados para a revisão da Literatura

Autor/ Ano	Título da Publicação	Revista onde foi publicado	Objetivo
Santos et al. (2024)	Aquichan	Discriminação e acesso à saúde de pessoas com deficiência: uma revisão integrativa da literatura	Investigar como a discriminação interfere no acesso à saúde de pessoas com deficiência a partir de uma revisão integrativa.
Mendonça et al. (2024)	Ciência & Saúde Coletiva	Atenção infantil na rede de cuidados à pessoa com deficiência no Brasil: um estudo multicêntrico	Analizar a atenção à saúde de crianças com deficiência na atenção primária à saúde, no contexto da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência.
Carvalho, Leite e Farah (2023)	Research, Society and Development	Rede de atenção à saúde bucal para Pessoas com Deficiência: desafios e potencialidades da APS	Compreender os desafios e potencialidades da atenção primária à saúde na organização da rede de atenção à saúde bucal para pessoas com deficiência.
Carvalho et al. (2022)	Acta Fisiátrica	Reabilitação e atenção à pessoa com deficiência na atenção primária à saúde no Brasil	Avaliar a estrutura e o desempenho dos serviços de atenção primária voltados à reabilitação de pessoas com deficiência com base em dados nacionais.
Santos et al. (2021)	Enfermagem Brasil	Dificuldades no acesso da comunidade surda à rede básica de saúde: revisão integrativa	Identificar as principais barreiras enfrentadas por pessoas surdas no acesso aos serviços da atenção básica à saúde.

Fonte: Elaborado pelos autores 2025.

A análise dos estudos selecionados revelou que o atendimento humanizado a pessoas com deficiência na atenção básica enfrenta diversos desafios relacionados à formação profissional, infraestrutura dos serviços e políticas públicas.

Mendonça et al. (2024) identificaram que a formação profissional e o conhecimento das normativas da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência (RCPCD) são fatores associados à identificação precoce de deficiências e ao acompanhamento do desenvolvimento infantil na atenção primária à saúde. As equipes de Saúde da Família demonstraram maior envolvimento nessas ações, evidenciando a importância da capacitação específica dos profissionais para um atendimento mais eficaz e humanizado.

Carvalho et al. (2022) apontaram que a reabilitação e a atenção à pessoa com deficiência na atenção primária à saúde apresentam variações significativas entre as regiões do Brasil, refletindo desigualdades no acesso e na qualidade dos serviços. A análise dos dados do Programa de Avaliação da Qualidade da Atenção Básica revelou que a presença de profissionais capacitados e a integração dos serviços são essenciais para assegurar um cuidado completo e coordenado.

Carvalho, Leite e Farah (2023) destacaram que, apesar das diretrizes estabelecidas pela RCPCD, persistem desafios significativos na consolidação da rede de cuidados, como a escassez de recursos humanos e tecnológicos, além de vazios assistenciais. Esses fatores comprometem a integralidade do cuidado e a qualidade da assistência prestada às pessoas com deficiência, indicando a necessidade de investimentos contínuos na estruturação dos serviços e na formação das equipes de saúde.

Santos et al. (2024) observaram que, apesar das políticas públicas voltadas à inclusão de pessoas com deficiência na saúde, o acesso a esses serviços ainda é limitado. Fatores como pobreza, atitudes capacitistas e falta de transporte acessível influenciam negativamente o acesso e a qualidade do atendimento.

Santos et al. (2021) ressaltaram que pessoas com deficiência que vivem em territórios vulnerabilizados enfrentam barreiras sociais, econômicas e culturais que dificultam o acesso aos serviços de saúde. A falta de políticas públicas eficazes e a ausência de uma abordagem interseccional agravam as desigualdades e comprometem a efetivação do direito à saúde para essa população.

4 CONCLUSÃO

A presente revisão integrativa da literatura permitiu compreender de forma crítica o papel dos profissionais de saúde no atendimento humanizado de pessoas com deficiências no contexto da atenção básica. Os estudos analisados evidenciaram que, embora existam avanços nas políticas públicas e

diretrizes específicas voltadas a essa população, ainda persistem barreiras estruturais, sociais e formativas que dificultam a efetivação de um cuidado verdadeiramente humanizado, inclusivo e equitativo.

A formação inadequada de muitos profissionais, a ausência de capacitação contínua sobre as especificidades do cuidado à pessoa com deficiência, além da carência de recursos físicos e humanos, foram aspectos recorrentes nas pesquisas analisadas. Por outro lado, estratégias de atenção centrada na pessoa, trabalho em equipe multiprofissional, conhecimento das normativas da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência (RCPCD) e a articulação entre os níveis de atenção à saúde se destacaram como fatores fundamentais para a promoção de um atendimento mais acolhedor e resolutivo.

Além disso, as desigualdades regionais e a vulnerabilidade social ampliam os desafios de acesso e permanência nos serviços de saúde por parte das pessoas com deficiência, o que exige dos profissionais não apenas conhecimento técnico, mas também sensibilidade ética e compromisso com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente a equidade e a integralidade.

Dessa forma, conclui-se que o fortalecimento do atendimento humanizado a pessoas com deficiência requer investimentos em formação, políticas públicas integradas, infraestrutura adequada e, sobretudo, a valorização do olhar humanizado na prática profissional. Somente com esses elementos será possível garantir o pleno exercício do direito à saúde dessa população, conforme preconizado pela Constituição Federal de 1988 e pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, B. L. S. et al. Reabilitação e atenção à pessoa com deficiência na atenção primária à saúde no Brasil: dados do 2º e 3º ciclos do Programa de Avaliação da Qualidade da Atenção Básica. *Acta Fisiátrica*, São Paulo, v. 29, n. 4, p. 268-275, 2022. Disponível em: <https://revistas.usp.br/actafisiatrica/article/view/189811>. Acesso em: 2 jun. 2025.

CARVALHO, L. F.; LEITE, I. C. G.; FARAH, B. F. Rede de atenção à saúde bucal para Pessoas com Deficiência: desafios e potencialidades da Atenção Primária à Saúde. *Research, Society and Development*, v. 12, n. 2, p. e39655, 2023. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/39655>. Acesso em: 2 jun. 2025. RSD Journal

MENDONÇA, A. S. G. B. et al. Atenção infantil na rede de cuidados à pessoa com deficiência no Brasil: um estudo multicêntrico. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 29, n. 8, p. e06802023, 2024. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csc/2024.v29n8/e06802023/>. Acesso em: 2 jun. 2025.

SANTOS, F. N. S. et al. Discriminação e acesso à saúde de pessoas com deficiência: uma revisão integrativa da literatura. *Aquichan*, Bogotá, v. 24, n. 3, p. e2434, 2024. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1581646>. Acesso em: 2 jun. 2025. BVS Saúde

SANTOS, M. I. et al. Dificuldades no acesso da comunidade surda à rede básica de saúde: revisão integrativa. *Enfermagem Brasil*, v. 20, n. 2, p. 206-221, 2021. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/353232628>. Acesso em: 2 jun. 2025. ResearchGate

CAMPOS, Gastão Wagner de Souza. Subjetividade e administração de pessoal: considerações sobre modos de gerenciar o trabalho em saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 807-814, 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2000000400011>. Acesso em: 2 jun. 2025.

DESLANDES, Suely Ferreira. Humanização dos cuidados em saúde: concepções, dilemas e práticas. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 615-623, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232006000300013>. Acesso em: 2 jun. 2025.

MERHY, Emerson Elias. *Saúde: cartografia do trabalho vivo*. São Paulo: Hucitec, 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. 6. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.