



Humanização DA SAÚDE E DO CUIDADO

Annecy Tojeiro Giordani

2ª edição



Difusão
Editora



Humanização

DA SAÚDE E DO CUIDADO



Humanização DA SAÚDE E DO CUIDADO

Annecy Tojeiro Giordani

2ª edição



Difusão
Editora

Copyright © 2015 Difusão Editora. Todos os direitos reservados.
Proibida a reprodução, mesmo que parcial, por quaisquer meio e
processo, sem a prévia autorização escrita da Difusão Editora.



ISBN 978-85-7808-272-7
HUMAE2EB1

Editoras Michelle Fernandes Aranha
Gerente de produção Genilda Ferreira Murta
Coordenador editorial Neto Bach
Assistente editorial Roberta Caroline Almeida Costa
Revisão Olavo Avalone Filho, Ana Carolina Lins
e Cristina Lavrador Alves
Projeto gráfico e capa Marco Murta
Editoração Farol Editorial e Design

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Giordani, Annecy Tojeiro
Humanização da saúde e do cuidado / Annecy Tojeiro Giordani. -- 2 ed. --
São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2015.e-Book PDF

Ed.em e-book baseada na ed. impressa de 2015.

Bibliografia.

ISBN 978-85-7808-272-7

1. Cuidados de enfermagem 2. Cuidados de saúde 3. Enfermagem
4. Saúde – Promoção I. Título.

17-11574

CDD-362.1

Índices para catálogo sistemático:

1. Cuidados de enfermagem e de saúde: Humanização: Bem-estar social 362.1
2. Humanização: Cuidados de enfermagem e de saúde: Bem-estar social 362.1

Publicado no Brasil em setembro de 2018



Difusão Editora

Rua José Paolone, 72 – Santa Paula

CEP 09521-370 – São Caetano do Sul – SP

difusao@difusaoeditora.com.br – www.difusaoeditora.com.br

Fone/fax: (11) 4227-9400

■.dedicatória.■

À minha filha, Izadora, e
aos meus pais, Anecy e José Luiz.

Às minhas tias-avós
Aracy Girão Fragata e
Alayde Fragata de Andrada
(*in memoriam*).

Ao querido e saudoso amigo,
Prof. Dr. João Carlos da Costa
(*in memoriam*).

A todos os meus alunos.

■ sumário ■

■ prefácio ■	9
■ agradecimentos ■	11
■ apresentação ■	13
■ capítulo 1 ■ (Re)pensando a assistência à Saúde	23
■ capítulo 2 ■ Sensibilidade para o cuidado <i>versus</i> atitudes desumanas na Saúde	31
■ capítulo 3 ■ A cultura da humanização na Saúde	71
■ capítulo 4 ■ A visão holística na Saúde, as relações interpessoais e o trabalho em equipe	91
■ capítulo 5 ■ Instituições de Saúde no Brasil e a Enfermagem no processo de cuidar	129

■ capítulo 6.	■ 145
A arte do bom atendimento e o estresse ocupacional na Saúde	
■ considerações finais.	■ 175
■ referências.	■ 179

■ prefácio ■

Uma obra necessária

A divulgação deste trabalho é oportuna em todos os sentidos. Em cada setor de serviços, e na vida social em geral, o mundo atual carece de procedimentos humanos adequados, em especial na área de Saúde. Faz-se urgente uma profunda reavaliação visando à intervenção competente em problemas básicos que prejudicam o relacionamento entre pessoas.

O conteúdo abrangente e profundo deste livro da professora Annecy Tojeiro Giordani é excelente material instrutivo tanto para a atuação de profissionais de Saúde como para atividades didáticas em sala de aula. Ela indica procedimentos desde o primeiro contato com o cliente, no ambulatório, no hospital ou em outra situação, e recomenda que sempre sejam levadas em conta as limitações de cada um, independentemente de sua condição socioeconômica e cultural. Entre outros alvos de atenção apontados pela autora está o setor administrativo da instituição, cujo papel e cujas funções devem se adequar para a oferta de atendimento apropriado aos clientes onde quer que seja necessário.

Em realidade, é urgente reavaliar nas instituições de Saúde todas as práticas de atendimento ao cliente, do acolhimento oferecido na ocasião de sua

chegada aos serviços de Saúde até as intervenções complexas. O contingente humano de instituições públicas ou privadas deve proporcionar atendimento holístico aos clientes visando, sobretudo, à plenitude de sua saúde física e mental. Essa missão certamente não é fácil, mas não é impossível, pois querer é poder! E nesse sentido temos o privilégio de contar com este trabalho que é referência por apresentar rica fonte bibliográfica e a própria experiência da autora como cliente e profissional de Saúde.

João Carlos da Costa

*Professor associado colaborador da Divisão de
Moléstias Infeciosas e Tropicais do Departamento
de Clínica Médica da Faculdade de Medicina
da Universidade de São Paulo (USP) em Ribeirão Preto*

■.agradecimentos.■

A todos que, em algum momento da minha caminhada na Enfermagem, inclusive na vida acadêmica, desrespeitaram-me como pessoa e desvalorizaram-me profissionalmente.

Pode parecer estranho, mas de fato agradeço-lhes, porque, mesmo sem intenção, motivaram-me a escrever este livro e a desejar, a cada dia, tornar-me um ser humano melhor. Obrigada!

■ apresentação ■

Foi entre 11 e 13 de março de 2006, ocasião de minha participação na 19ª Bienal Internacional do Livro de São Paulo – a primeira como autora de livros acadêmicos –, que decidi escrever este livro, agora tendo como foco a humanização no contexto de instituições de Saúde. Na verdade, trata-se de um assunto que sempre me inquietou, e, ao visitar todos os estandes em exposição nesse evento cultural, à procura de títulos sobre o assunto, constatei tratar-se de um campo ainda pouco explorado e sem livros publicados. A partir de então, meu interesse em escrever a respeito foi redobrado.

É fato também habitar-me o coração uma bandeira humanitária, costurada com firmes pontos, de uma personalidade crítica e questionadora. Esta que há mais de duas décadas acompanha meus passos nos cenários de uma Enfermagem que vem se renovando na medida em que propõe modificar a maneira de ver e desenvolver cuidados personalizados, entendendo o cliente como um ser integral.

Na verdade, aproveito a oportunidade para apresentar essa Enfermagem a meus leitores, convidando-os a desdobrá-la com a razão e a emoção para, em seguida, hasteá-la com mãos firmes e habilidosas, próprias de quem valoriza os conhecimentos científicos sem desprezar o exercício da sensibilidade no trato com o ser humano. Os leitores, por conseguinte, não desmerecem a importância de se dedicar ao exercício contínuo do perceber-se e do perceber o outro com seus valores e direitos, entendendo-se como

alguém importante na construção de um mundo mais solidário e fraterno. Nas instituições de Saúde há pessoas que cuidam de pessoas e, por isso mesmo, precisam estar cientes de seu papel de cidadãos e profissionais no resgate de valores perdidos em meio a sucessivos fatos cotidianos que denunciam o descaso e múltiplas formas de agressões tidas como “normais”, tão comuns que já fazem parte da dinâmica do viver.

Com certeza, minha nata sensibilidade tem sido tocada por uma incômoda e crescente indignação perante relatos e fatos reais divulgados pela imprensa escrita e televisiva quase que diariamente, além de situações vivenciadas por mim tanto no transcorrer do exercício profissional como na condição de cliente em consultas médicas e exames.

Assim, neste livro, pretendo firmar ainda mais a bandeira da humanização na Saúde e do bom atendimento ao cliente, nesse “campo de batalha” no qual, se por um lado há quem ignore tudo isso, por outro há quem trabalhe com afinco no papel de cuidador movido pela certeza de estar contribuindo para o resgate da compaixão, da espiritualidade, da integralidade do ser humano, do respeito a seus valores, suas crenças e suas opiniões. Para muitos profissionais, parece não haver dúvidas quanto à existência das diversas dimensões subjetivas e objetivas que perpassam identidades, as quais por sua vez animam corpos físicos, em uma clara evidência e estreita relação com o nascer, o viver e o morrer que não poupam ninguém.

Trata-se de uma empreitada cuja aridez compreendo, mas não desisto de crer em novos tempos e no uso direcionado das múltiplas inteligências do ser humano, no burilar de seus sentimentos, de ações cuidadoras e resultados que têm retratado, paulatinamente, melhoria da condição humana, levando-se também em conta as últimas descobertas empregadas no sistema de Saúde em prol do resgate e da manutenção da qualidade de vida com uma velocidade impressionante!

Então, que os ventos da alta tecnologia médica que sopram a favor do diagnóstico e do tratamento de inúmeras patologias no mundo sirvam para despertar nos atuais e futuros profissionais de Saúde a consciência, a certeza e a vontade de cuidar, associando conhecimentos científicos ao respeito e à dignidade no trato das complexas e múltiplas dimensões que existem em cada um nós.

Por quê? Por muitos motivos, mas talvez um dos principais seja o seguinte: nem sempre o que nos estimula a viver bem e a gozar boa saúde física e mental se encontra em receitas de medicamentos de última geração, dietas alimentares rigorosas, cirurgias com aparelhos que custam milhões, determinações médicas que ditam regras a serem seguidas pelo doente ou exames sofisticados que checam com enorme precisão a anatomia dos órgãos e todo o metabolismo.

É preciso considerar que, como habitantes da Terra, vivemos cotidianas diferenças e grandes limitações. No entanto, ninguém quer ou gosta de experienciar desigualdades, injustiças que infelizmente já estão incorporadas ao tecido social de muitos povos que habitam este planeta. É lamentável que essas sejam aceitas com certa naturalidade a ponto de nem serem percebidas por muitos cidadãos, que concordam com elas sem argumentar, nem questionar. Na Saúde não é diferente! Isso ocorre quando, ao dispensar cuidados terapêuticos ao “outro” – alguém que não reconhecemos como parte integrante de nosso “mundo superior” e que não tem “âmplos” conhecimentos científicos –, o fazemos ignorando direitos básicos, necessidades humanas, preceitos éticos e morais. Daí nossa “generosa” contribuição à prática de desigualdades disfarçadas e reforçadas em meio às multitarefas e pressões do dia a dia de médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, assistentes sociais, psicólogos, técnicos e outros profissionais.

Ainda há os que, exageradamente orgulhosos de sua formação intelectual e posição social, autodenominam-se doutores, sem ter de fato conquistado tal titulação por mérito e esforço próprio! É bem verdade que nenhum título ou cargo assegura a quem quer que seja a condição de infalível, intocável ou cultivador de elevados sentimentos, pensamentos, palavras e ações capazes de sempre fazer o que tem de ser feito e da forma mais adequada. “Adequada” aqui quer dizer em sintonia com princípios éticos e valores humanos que existem, também, para fazer valer o direito à vida, utilizando-se da sensibilidade e da percepção tão necessárias no trato com o enfermo cuja saúde espera-se que seja resgatada ao estar em nossas mãos.

Entretanto, a realidade não é bem essa! Posturas contrárias têm-se evidenciado nos atendimentos prestados em serviços de Saúde por equipes multiprofissionais despreparadas para acolher o cliente, por exemplo, logo em sua chegada na instituição.

De qualquer forma, voluntária ou involuntariamente, estamos sempre envolvidos em situações paradoxais ao criarmos e assumirmos diferentes papéis no contexto de instituições de Saúde públicas e privadas, levando-se em conta uma sociedade repleta de inúmeras desigualdades. Frequentemente, sob a sombra da habitualidade, profissionais de Saúde se impõem aos seus clientes, utilizando-se de linguagem verbal e corporal pouco humanizada, o que denota descaso ou desinteresse pelo outro, inviabilizando, assim, a comunicação e contradizendo a própria natureza. Dessa forma, negam a si mesmos, apesar de frequentemente estarem inseridos no mesmo contexto histórico-estrutural de seus clientes. Assim, é bem verdade que em várias instituições de Saúde muitos profissionais se veem comumente na contramão do direito

à saúde pela seleção que precisam fazer ante a falta de condições para um bom atendimento. Mas nem sempre a ausência de bom atendimento ou de uma abordagem humanizada no trato com a clientela se pauta pela carência de estrutura predial, equipamentos ou medicamentos. Na verdade, nada substitui o capital humano, ainda mais quando comprometido com a qualidade das relações interpessoais, inclusive em tempos de crise, controvérsia e conflito. Quem atua na área de Saúde precisa reavaliar os próprios atos, valores e propósitos constantemente. Sempre é tempo de se autossuperar!

A supervalorização de atitudes estritamente técnicas torna-nos profissionais mecanizados, e nossas relações interpessoais ficam sofríveis com colegas, empresas e clientelas, favorecendo a ocorrência de sérias falhas de entendimento e atendimento. É mister termos em mente que, como mortais, desempenhamos o papel de cuidadores mas também somos cuidados durante toda a transitoriedade da vida: posições que no cotidiano das instituições de Saúde por vezes se alternam, oferecendo-nos oportunidades ímpares de conhecer “os dois lados da moeda”.

Vale então refletir sobre algumas importantes questões, entre as quais o valor que atribuímos à vida humana, ao Homem fragilizado pela enfermidade e impotente diante dos acontecimentos que lhe fogem ao controle e abatem seu ânimo, e como percebemos e trabalhamos suas perdas e sofrimentos físicos e psíquicos.

Não é preciso muito esforço para constatar que não apenas o emocional e o afetivo são pouco valorizados nas ciências de Saúde, mas que também é parco o investimento nas relações interpessoais que permeiam sua prática. É notório, no entanto, que a supervalorização da tecnologia médica voltada ao corpo físico, como campo de busca exploratória à caça de sinais e sintomas, evidencie uma ou mais patologias. Esses extremos contrariam o necessário equilíbrio de pensamentos e ações do cuidador. A diferença poderia ser para melhor se a assistência e o atendimento de boa qualidade que o cliente merece fossem prestados em sua entrada, permanência e saída da instituição.

Entretanto, quando tocados pelos caracteres não palpáveis das necessidades que permeiam o Homem em suas várias dimensões imateriais, podemos não apenas compreender melhor a subjetividade humana como também operacionalizar de forma inteligente os cuidados disponíveis nessa primeira década do século 21. De fato, nós, profissionais de Saúde, andamos distraídos em relação às peculiaridades de nosso cliente e, em detrimento da grande valorização da racionalidade de ações, não concedemos espaço a tudo o que não podemos inspecionar, auscultar, percutir ou palpar no cliente.

Assim, não raro nos apresentamos ao indivíduo, à família e à comunidade como profissionais incompletos, descuidados das necessidades materiais e imateriais também presentes em nós. Então, parece ter sentido afirmar que só quem acredita, respeita e ama a si mesmo e ao outro como extensão de si – enfermo ou saudável – sente-se disposto a investir na promoção, na prevenção, no resgate de saúde e na reabilitação, mesmo tendo de enfrentar enormes desafios e desgastes e conviver com antigos entraves do Sistema de Saúde nacional. Parece ser pela sintonia com o “outro” que podemos nos aventurar a conhecer mundos tão particulares, cujas peculiaridades podem reforçar o propósito de oferecer uma assistência com qualidade – o que se subentende fazê-lo com empenho e sensibilidade.

Trata-se de saber captar e interpretar expectativas, medos, desejos, sonhos, sentimentos, dores e sofrimentos nem sempre verbalizados pelo cliente. Isso requer do profissional sempre usar sua sensibilidade como instrumento de trabalho, abrindo canais de comunicação e ajuda. Essa sensibilidade precisa ser constantemente trabalhada por nós mesmos ou por meio do auxílio de outros profissionais especializados, tendo como referencial o mundo que nos cerca, levando-se em conta, inclusive, aspectos não palpáveis, visíveis ou mensuráveis.

É igualmente verdade que, na Saúde, muitos profissionais estão doentes e cuidam do outro “pela metade”, quando precisariam de cuidados integrais! Muitos se entorpecem com drogas lícitas e ilícitas, dormem e se alimentam mal, subestimando sua condição humana. São movidos por questões materiais, necessidades financeiras, sociais, políticas, autoestima, autoaprovação e poder. O desgaste físico e emocional não lhes permite enxergar ou admitir as próprias limitações, fechando canais importantíssimos, como a visão e a escuta, no relacionamento com clientes e colegas de equipe. Nesse sentido, necessidades e doenças podem ser diagnosticadas, estudadas, exploradas, tratadas e atendidas com relação ao outro, mas quem cuida de nós?! Por quem e como gostaríamos de ser cuidados?!

Reconhecer a existência de dimensões subjetivas no Homem, de limitações e situações integradas ao viver na condição de cliente, paciente, enfermo, doente, moribundo, desequilibrado, ou mesmo na condição de profissional de Saúde, é atribuir o justo valor a conhecimentos técnico-científicos sabiamente associados à sensibilidade e ao comprometimento que requer o ato de cuidar.

Nisso, a Enfermagem, embora ainda pouco reconhecida e valorizada, mostra-se cada vez mais brilhante! O contato estreito de profissionais com clientes e familiares no cotidiano de seu trabalho assistencial possibilita que aqueles desenvolvam aguçada percepção em relação a si mesmos e aos outros para, assim, empenharem-se em ajudar, levando em conta a integra-

lidade do ser e os saberes específicos da profissão, além de outros abalizados pela ciência.

A doença não se antepõe à saúde, mas ambas têm estreita ligação na busca da manutenção do equilíbrio entre pensamento e ação. Um estado se completa no outro, e, mesmo que o cliente não tenha feito uma profunda reflexão a respeito, o que ele busca ao receber cuidados preventivos e curativos é, sobretudo, respeito e atenção.

O uso da inteligência, a aplicação de conhecimentos adquiridos de estudos sistematizados e o emprego da habilidade na realização de procedimentos médicos e de Enfermagem ganham, de fato, significado e relevância ao assistido quando esses profissionais levam em conta valores, opiniões, perspectivas e sentimentos do cliente em cada etapa de seu tratamento.

Assim, mesmo diante do outro – uma pessoa desconhecida –, quem se propõe a cuidar deve procurar interagir de modo a reconhecer-se como um ser humano semelhante a seu cliente. Deve ter em mente que o assistido busca não apenas o alívio de sua dor física mas também alguém com formação profissional que seja capaz de se interessar não por sua doença, e sim por sua pessoa, que está adoentada. Deve procurar amenizar seus medos e outras formas de sofrimento, demonstrando boa vontade e interesse em ajudá-lo independentemente de quem ele seja ou do que tenha para oferecer, não se valendo apenas de medicamentos, exames e procedimentos técnicos. Na prática, o cliente espera encontrar profissionais acolhedores que o escutem, respondam respeitosamente às suas dúvidas, estendam-lhe a mão e transmitam segurança; alguém, enfim, que não o faça se sentir discriminado, diminuído, sozinho, ameaçado ou desamparado, receoso por colocar sua vida em mãos de pessoas estranhas.

Levando-se em conta esse universo de oportunas reflexões e proposituras, esta obra foi dividida em seis capítulos. O primeiro traz uma reflexão sobre o modo como o profissional de Saúde presta assistência aos clientes, levando em conta a cobrança por um atendimento mais humanizado, diante do desrespeito presente em algumas instituições públicas. O segundo capítulo aborda a prática do cuidar, quem cuida e quem é cuidado, na tentativa de ajudar o leitor a compreender e se posicionar melhor na complexa teia de um sistema de relações que envolvem pessoas, necessidades e interesses de toda ordem. Entre outras considerações, fica claro que no cuidar já está embutido o sentido da humanização da assistência à Saúde tanto do plano individual quanto da família e da comunidade, apesar de sua defesa multidisciplinar existir mais na teoria que na prática cotidiana da maioria das instituições de Saúde no Brasil, inclusive as privadas. Na sequência são descritas algumas situações que caracterizam o despreparo de organizações

e de seu capital humano nos quesitos “atendimento” e “assistência a clientes na Saúde”.

Nos capítulos seguintes, mais algumas ocorrências referentes às atitudes desumanas na Saúde no Brasil também são apresentadas. Por meio delas, espera-se que o leitor faça uma reflexão profunda sobre a necessidade de humanizar as relações interpessoais na Saúde, propondo, a si mesmo, a equipes de trabalho e a empresas prestadoras de serviços, alternativas que viabilizem a prática da humanização, em prol da melhoria da qualidade da assistência ao cliente e da satisfação no processo de trabalho dos profissionais envolvidos.

No terceiro capítulo é possível saber o que o Ministério da Saúde (MS) e alguns estudiosos chamam de “a cultura da humanização na Saúde”. A pretensão é que o amigo leitor tenha uma visão geral sobre a importância da criação de novas propostas e hábitos na Saúde capazes de contribuir para a construção de um conjunto de padrões de comportamento, crenças, conhecimentos e costumes que traduzam o desejo da sociedade de ser atendida com dignidade e respeito em todos os serviços, valorizando assim a prática de uma abordagem humanizada, totalizadora do ser que tem autonomia. Trata-se da vontade de que o pensamento individual se torne a cada dia a voz do desejo coletivo, o qual, por sua vez, se concretize paulatinamente, rompendo elos com a negligência, a imprudência, a imperícia, os preconceitos e, conseqüentemente, com a exclusão na Saúde.

Já o quarto capítulo destaca a importância na Saúde de ver, relacionar e tratar o ser humano em sua integralidade, considerando suas múltiplas dimensões captadas pelo exercício da sensibilidade do profissional comprometido em prevenir e resolver de modo eficiente e eficaz os problemas detectados. As relações interpessoais foram igualmente abordadas como ponto fundamental para a humanização na Saúde e, ao mesmo tempo, nevrálgico, por envolver relacionamentos tanto entre profissionais da área quanto deles com seus clientes. Nesse sentido, as comunicações¹ verbal e não verbal são bastante valorizadas para a elaboração do pensamento e para o *cuidado* como atitude ética e respeitosa consigo mesmo e com o outro.

Quanto ao trabalho em equipe, esse foi destacado como um importante pilar na construção de uma linguagem direcionada à humanização como fruto do esforço contínuo para o entendimento entre os diversos profissionais a favor de novos paradigmas em Saúde, em abandono a conceitos

¹ Processo de transmissão de informações por meio da fala, da escuta, de imagens e sons com o objetivo de produção de conhecimentos; intercâmbio de informações, transmissão de significados; fornecimento ou troca de informações, ideias, sentimentos por meio da palavra escrita, oral, sinais e gestos (KURCGANT, 1991).