

PSICOLOGIA HOSPITALAR: A HUMANIZAÇÃO COMO FATOR DE TRANSFORMAÇÃO

HOSPITAL PSYCHOLOGY: HUMANIZATION AS A FACTOR OF TRANSFORMATION

Rafael Pereira Dias¹; Denise da Silva Taquini²; Márcia Cristina Florêncio Fernandes Moret³.

¹Acadêmico do 10º período do Curso de Psicologia pela Faculdade de Educação de Jarú – FIMCA-JARU, psiraafelpdias@gmail.com, <http://lattes.cnpq.br/3304492724390019>; ²Acadêmica do 10º período do Curso de Psicologia pela Faculdade de Educação de Jarú – FIMCA-JARU, denisetaquinipsi@outlook.com, <http://lattes.cnpq.br/7304362812922683>; ³Professora e Orientadora da Faculdade de Educação de Jarú - FIMCA-JARU, Doutora em Educação Escolar pela Universidade Federal de Rondônia (UNIR). Tradutora Intérprete de Linguagem de Sinais do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia (IFRO). Membro dos grupos de Pesquisas: Grupo Educa - Grupo Multidisciplinar em Educação e Infância - UNIR; vice-líder do Grupo de Pesquisa em Diversidade, Acessibilidade e Educação Inclusiva (GPDIN) - IFRO. E-mail: prof.marcia@unicentrro.edu.br. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0061145463575427>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7366-8605>
DOI: <https://doi.org/10.37157/fimca.v11i1.1070>

RESUMO

Ao se tratar do ambiente hospitalar, o psicólogo assume uma importante postura, pois visa proporcionar a humanização do atendimento do paciente. Tomar conhecimento de práticas que contribuem para o desenvolvimento de habilidades humanizadoras para auxiliarem nas intervenções perante a tríade paciente-família-equipe de saúde, é uma das incumbências desse profissional. Nesse contexto o presente estudo tem como objetivo, apresentar orientações sobre o papel do psicólogo como promotor da humanização no contexto hospitalar, articulando e identificando pontos a serem trabalhados por meio de intervenções que envolvem a tríade. A humanização envolve cuidar de modo a despertar no envolvido a visão de potenciais existentes em si mesmo sem deixar de lado os aspectos subjetivos e peculiares e assegurar respeito às diversidades biopsicossociais, cabendo ao psicólogo desenvolver intervenções terapêuticas capazes de abrandar os sentimentos disfuncionais gerados pela vivência hospitalar, esclarecer sua função com as relações interpessoais que envolvem a tríade, sua função em integrar conhecimentos e em auxiliar de modo que os pacientes sejam beneficiados como um todo humano. Para tanto, conclui-se que o profissional psicólogo em exercício no ambiente hospitalar, é essencial para estabelecer práticas humanizadoras que preconizam o bem-estar, o desenvolvimento dos pacientes e agreguem à minimização do sofrimento decorrido do processo de hospitalização.

Palavra-chave: Psicólogo, Psicologia hospitalar, Humanização, Atendimento humanizado, Intervenções terapêuticas.

ABSTRACT

The psychologist assumes a vital position when dealing with the hospital environment, aiming to humanize patient care. Becoming aware of practices that contribute to the development of humanizing skills to assist in interventions for the patient-family-health team triad is one of the responsibilities of this professional. In this context, the present study aims to present guidance on the role of the psychologist as a promoter of humanization in the hospital context, articulating and identifying points to be worked on through interventions that involve the triad. Humanization involves caring to awaken in those involved the vision of existing potentials in themselves without leaving aside the subjective and peculiar aspects and ensuring respect for biopsychosocial diversities, with the psychologist being responsible for developing therapeutic interventions capable of alleviating the dysfunctional feelings generated by the hospital experience, clarify its function with the interpersonal relationships that involve the triad, its function in integrating knowledge and helping so that patients benefit as a human whole. To this end, it is concluded that the professional psychologist working in the hospital environment is essential to establish humanizing practices that promote the well-being and development of patients and contribute to the minimization of suffering resulting from the hospitalization process.

Keywords: Psychologist, Hospital psychology, Humanization, Humanized service, Therapeutic interventions.

INTRODUÇÃO

Na história da saúde brasileira, a existência de manicômios psiquiátricos por muitos anos se configurou como um relevante exemplo de práticas de desumanização. Contudo, o movimento da reforma psiquiátrica, por meio de profissionais de saúde, contribuiu para a formulação de um novo olhar aos indivíduos antes segregados, retirados do convívio em sociedade e desumanizados (CARNEIRO, 2020). Assim, por meio do reflexo obtido pelo movimento da reforma psiquiátrica, o Ministério da Saúde formulou a criação da Política Nacional de Humanização - PNH (BRASIL, 2004). A proposta seria oportunizar o acesso às práticas humanizadoras, desconstruindo a visão de cuidados voltados ao modelo biomédico e propiciando a efetividade de um modelo que compreendesse o indivíduo como um todo (LEÃO-MACHADO, 2016). Sobretudo, a humanização, termo que assume diversos conceitos, não se configura apenas como uma simples definição, mas sim em práticas que envolvem, eticamente, o ato de se dispor a cuidar, permitir sentir e perceber as necessidades do outro e proporcionar meios para que elas sejam contempladas e efetivadas.

Ao se tratar do ambiente hospitalar, diante do manejo prático, o profissional da psicologia se depara com um vasto cenário, no qual requer a atribuição funcional da sua função em compreender a demanda vigente, realizar a mediação das práticas humanizadoras aos cuidados com os pacientes e intervir nas instâncias necessárias (LIMA; SILVA; SOUZA, 2019). Assim,

com vistas à humanização, é importante que os envolvidos possam compreender sua função e o desenvolvimento de seu trabalho frente ao ambiente de saúde hospitalar e aos profissionais que compõem esse quadro (OLIVEIRA, 2019).

Compreendendo os indivíduos que, enquanto envolvidos diariamente na prática hospitalar, necessitam de cuidados nos diversos fatores que surgem devido a hospitalização, a tríade nomeada “paciente-família-equipe de saúde” requer a sutil atuação da psicologia de forma a abranger todo o cenário, visando proporcionar voz e protagonismo aos pacientes, acolhimento e orientação aos familiares e acompanhantes e preparo aos demais que compõem o rol de profissionais atuantes no contexto (SANTOS, 2017; SANTOS, 2022a).

Desse modo, o psicólogo assume uma importante postura com a finalidade de proporcionar a humanização do atendimento ao paciente. Para tanto, se faz de suma importância que o psicólogo tome conhecimento de práticas que contribuem para o desenvolvimento de habilidades humanizadoras para auxiliarem nas intervenções perante a tríade (JOAQUIM, 2013).

Este profissional lida com as diferentes desestabilidades emocionais dos pacientes e familiares e ainda com o amplo número de profissionais que compõem a equipe de assistência (OLIVEIRA, 2019).

Ao paciente e à família o psicólogo pode auxiliar na reorganização emocional e apoio diante da situação que se

encontram, e à equipe no processo de compreensão dos aspectos emocionais particulares para que possam promover a assistência de acordo com o que o paciente e o acompanhante/familiar necessitam, com uma atuação profissional que respeite as diversidades culturais, emocionais, psicológicas, sociais e espirituais (KERNKRAUT; SILVA, 2013).

Tendo isto em vista, a proposta deste trabalho se fundamenta na necessidade de apresentar orientações claras e precisas a respeito da temática em torno do papel do psicólogo como promotor da humanização no contexto hospitalar, articulando e identificando pontos a serem trabalhados por meio de intervenções que envolvem a tríade paciente-família-equipe de saúde.

Pretende-se, para tanto, contribuir com o alicerce e direcionamento da atuação prática do psicólogo em ambiente hospitalar enquanto agente e propagador de humanização, além de contribuir de forma satisfatória como norte para embasar posteriores pesquisas de campo que visem um comparativo ou aplicação da teoria com a prática de humanização da psicologia hospitalar.

ORIENTAÇÕES AO ATENDIMENTO HUMANIZADO

A fim de compreender o termo “humanização”, faz-se necessário compreender o seu antônimo: a desumanização. Desumanizar, segundo o dicionário Priberam (2008-2024), consiste em “tornar ou tornar-se desumano; tirar ou perder o caráter humano”.

A prática de desumanização assume aqui, o papel de rejeitar a humanidade, tirar a essência humana do outro. Na história da saúde brasileira, um exemplo clássico e marcante desse rejeitar e tirar, se concentra na prática de manicômios psiquiátricos. Em contrapartida, a reforma psiquiátrica, por meio de profissionais de saúde, propôs um novo olhar aos indivíduos antes segregados, retirados do convívio em sociedade e desumanizados (CARNEIRO, 2020).

Tendo como ponto de partida as iniciativas dos movimentos ligados à luta antimanicomial, a humanização passou a ser tema discutido sob a ótica das políticas públicas de assistência à saúde brasileira, com o intuito de fomentar mudanças nos cuidados frente aos pacientes em ambiente hospitalar, especialmente aos considerados “loucos” (LEÃO-MACHADO, 2016). A proposta seria oportunizar o acesso às práticas humanizadoras, desconstruindo a visão de cuidados voltados ao modelo biomédico e propiciando a efetividade do modelo biopsicossocial.

Com vistas à mudança, o Ministério da Saúde (BRASIL, 2004), visando tornar efetivo os princípios de integralidade, equidade e universalidade do Sistema Único de Saúde - SUS (BRASIL, 1990), criou a Política Nacional de Humanização - PNH, uma política que agregou um novo saber a respeito da atuação profissional.

Neste novo saber, buscou-se valorizar as relações transversais em redes de saúde, oportunizando novas possibilidades de ação, nas quais a predominância está em promover o protagonismo e autonomia dos indivíduos (SANTOS, 2017). A iniciativa do Ministério da Saúde (BRASIL, 2004) em fundamentar a PNH, corrobora para estruturação de políticas que tenham a humanização como base de atuação por parte da equipe profissional.

Assim, sendo a humanização um termo de ampla definição, na busca por compreender e atribuir-lhe significado, depara-se com uma vastidão de complexos apontamentos. Para tanto, como meio de aclarar e voltar o entendimento à essência do termo, torna-se irrefutável a apresentação de selecionados significados.

Segundo Ternus e Wollmann (2021, p. 77) “humanização consiste na promoção e na valorização da autonomia dos usuários, por intermédio da ampliação das capacidades do sujeito de transformar a realidade em que vive”.

Borges e Waldow (2011, p. 415 apud SANTOS, 2022b, p. 39) apontam que humanizar é “tornar humano, dar condição humana”. É também definido como “tornar benévolo, afável, tratável” e ainda “fazer adquirir hábitos sociais polidos, civilizar”.

Em complemento, de acordo com Faust (2013, p. 24), o ato de humanizar é “valorizar os viveres, atender, agir, pensar e organizar, de uma forma “menos técnica”, mais ética, considerando as particularidades de cada indivíduo nos processos de trabalho e nos atendimentos de saúde”.

No que tange à proposta de humanizar a assistência à saúde, Leão-Machado (2016, p. 16), esclarece que ela “expressa a importância de adotar uma perspectiva ampliada do sujeito, considerando os aspectos sociais, psicológicos e culturais”. Dessa forma a humanização será capaz de “alcançar as demandas sempre novas e reconstruídas dos sujeitos, visto que consideramos todos eles sujeitos que são construídos e constroem sua realidade a cada instante” (SANTOS, 2017, p. 216).

Ao observar tamanha peculiaridade em torno da humanização, é concebível perceber que seu significado vai além de uma simples definição, pois envolve, eticamente, o ato de se dispor a cuidar de modo que esse cuidado desperte no envolvido a visão de potenciais existentes em si mesmo e os desenvolva em busca de transformar o atual estado. É permitir sentir e perceber as necessidades do outro e contribuir para que elas sejam identificadas e sanadas diante das variadas mudanças decorrentes do processo de evolução, sem deixar de lado os aspectos subjetivos e peculiares de cada um e assegurar respeito às diversidades culturais, emocionais, psicológicas, sociais e espirituais.

De acordo com Naves, Martins e Ducatti (2021, p. 391) “a humanização do atendimento encontra-se relacionada com a condição de autenticidade de todas as partes envolvidas: o paciente, sua família e a equipe multiprofissional, que são autores dessa história”. Seguindo essa linha de pensamento, ao se tratar do desenvolvimento de práticas humanizadoras no ambiente hospitalar, é essencial que os interesses estejam alinhados em realizar um genuíno e eficaz atendimento.

No que confere ao montante que compõe a equipe profissional neste cenário, pode-se encontrar uma multiplicidade, a exemplo: médicos, enfermeiros, técnicos, assistentes e psicólogos, que atuam interdisciplinarmente com o intuito de ampliar o atendimento ao indivíduo de modo que a aplicação atinja todas as complexidades existentes (CARNEIRO, 2020).

Com vistas à humanização, vale-se, para tanto, compreender a função do profissional da psicologia e o desenvolvimento de seu trabalho frente ao ambiente de saúde hospitalar e aos profissionais que compõem esse quadro.

Após vinte anos da regulamentação e reconhecimento da psicologia no Brasil por intermédio da Lei nº 4.119 (BRASIL, 1962), por volta de 1982, ocorre a inserção da psicologia no contexto da saúde. Sua inserção se estabeleceu com o ensejo de trazer mudanças ao cenário em que a saúde brasileira se encontrava, se sustentando por meio da atribuição de novas políticas públicas de desospitalização, contando com o apoio de equipes compostas por psiquiatras, assistentes sociais e psicólogos (LEÃO-MACHADO, 2016).

Segundo Oliveira (2019), a psicologia vem se inserindo desde a

década de 1950 no contexto hospitalar e com a presença de profissionais em instituições buscando abranger a assistência, a pesquisa e o ensino. Inicialmente a proposta contribuiu para prestação de auxílio a pacientes que se submeteram a cirurgias ortopédicas na região da coluna, com enfoque no preparo psicológico pré-cirúrgico e intervenção pós-cirúrgica.

Ademais, posterior a isso, a psicologia, ao longo dos anos, se estendeu de modo que outros profissionais se empenharam em atuar no cuidado e preparo psicológico dos pacientes cirúrgicos e somente na década de 1980, por meio do I Encontro Nacional de Psicólogos da área hospitalar no Brasil, ocorrido na cidade de São Paulo, a psicologia se implementou em novas esferas hospitalares (OLIVEIRA, 2019). Essa nova amplitude na assistência psicológica cooperou para o desenvolvimento e construção da psicologia hospitalar contemporânea.

Em virtude dessa mudança no contexto da saúde brasileira, que ocorreu inicialmente na cidade de São Paulo, a nova construção acerca do trabalho em torno da psicologia, contribuiu e contribui imprescindivelmente para a humanização das práticas profissionais voltadas aos cuidados integrais, pois, segundo afirma Sebastiani e Oliveira (2020, p. 373) a “psicologia da saúde considera o ser humano em sua globalidade e integridade”.

Por outro prisma, pode-se, por vezes, suscitar dúvidas referente à Psicologia da Saúde e Psicologia Hospitalar.

Como meio de clarificar o entendimento, o estudo de Oliveira (2019) apresenta compreensões de diversos autores que apontam a psicologia hospitalar como uma estratégia intrínseca à abrangente área da psicologia da saúde. Contudo, no Brasil, o Conselho Federal de Psicologia - CFP (2022) regulamenta a Psicologia Hospitalar e a Psicologia em Saúde como áreas distintas que atuam de diferentes formas, na qual a atuação da primeira se desenvolve frente aos “fenômenos psicológicos ocorridos em hospitalizações, adocimentos, recuperações, perdas, lutos” (CFP, 2022, p. 11). Enquanto a segunda se refere à “aplicação de técnicas psicológicas em cuidados, promoção e manutenção da saúde integral, bem como no diagnóstico, prevenção e tratamento de doenças” (CFP, 2022, p. 14).

No que confere ao ambiente hospitalar, assim como no período de implementação da desospitalização foi de suma importância para a propagação inicial de práticas humanizadoras, a presença do profissional psicólogo, pautado em contemplar a integralidade dos envolvidos, toma o trabalho com a equipe de demais profissionais como ponto de partida, pois “para cuidar é preciso que pessoas estejam em sintonia com o fazer” (SANTOS, 2017, p. 87).

Apesar de grandes desafios estarem presentes diante do manejo e atuação da psicologia no contexto hospitalar, o profissional é capaz de promover benefícios em algumas esferas com a finalidade de que o paciente seja beneficiado com o atendimento. Ao paciente e à família este profissional pode, oportunamente, auxiliar na reorganização emocional e efetivo enfrentamento da situação que se encontram, e à equipe para que possam compreender os aspectos emocionais particulares e promover a assistência de acordo com o que o paciente e o acompanhante/familiar necessitam (KERNKRAUT; SILVA, 2013).

Vale-se destacar que o profissional da psicologia hospitalar lida com diferentes desestabilidades emocionais de pacientes e familiares e ainda com a pluralidade de profissionais que compõem a equipe de assistência, assim o profissional deve atuar de modo a oferecer mudanças que colaborem para o êxito do trabalho da equipe e humanização das relações (OLIVEIRA,

2019). Essa função requer atenção direcionada aos eventos que estejam envolvidos nos processos de adoecimento, internação e tratamento dos pacientes para que se ofereça intervenções adaptadas.

No que compete aos familiares, grupo este muitas vezes compreendido como acompanhantes composto por indivíduos de apoio e vínculo e fortalecimento ao paciente (SILVA; NOVAIS; ROSA, 2019), o psicólogo pode promover suporte às emoções, escuta e amparo diante do momento que vivenciam durante o processo de internação.

É comum que familiares, ao passarem pelo processo de acompanhantes de pacientes hospitalizados, se sintam angustiados, ansiosos e, às vezes, em situações de desespero. Assim, ante às desordens psíquicas geradas, cabe ao psicólogo atuar frente aos desconfortos familiares, criando espaço para repasse de informações e contribuindo para que eles compreendam os processos pertinentes à internação e à doença enfrentada (GUIMARÃES; FARIA, 2022).

O fato de ter um paciente enfermo, traz à tona a mudança da função de cada envolvido no processo, contribuindo para a aparição de desconforto nos âmbitos físicos e emocionais que podem afetar diretamente a evolução ou não dos pacientes (GUIMARÃES; FARIA, 2022). Com isso, nesse processo, surge a iminente necessidade de o profissional psicólogo se atentar às disfuncionalidades geradas e contribuir com acompanhamento psicológico aos familiares envolvidos visando o bem-estar de todos, pois à medida que a rede de apoio se assegura emocionalmente, os pacientes serão beneficiados no percurso de melhora.

Muitas vezes a equipe de profissionais envolvidos no cuidado aos pacientes hospitalizados prendem a atenção em fornecer o necessário às questões de saúde, com isso, é comum, a não existência de tempo em propiciar escuta empática, conforto e atenção essenciais aos familiares (SILVA; NOVAIS; ROSA, 2019). Dessa forma o psicólogo sustentado pelos princípios éticos é capaz de promover simplice escuta, compreensão, acolhimento e direcionamento ao acompanhante, pois é o profissional capacitado para lidar com essa demanda.

Santos (2022b) traz uma visão de que a partir do momento em que a pessoa é hospitalizada e internada, passa ser vista ou identificada por um número de leito, ou até mesmo pelo nome da doença. É comum a aquisição de novos emblemas como “o paciente” ou “o doente do leito tal”, contribuindo para que o paciente perca sua identidade real.

É recorrente que, ao serem hospitalizados, os pacientes se sintam inseguros e desconfortáveis com a grande demanda de exames, medicamentos e fluxo de profissionais, sendo atribuição do psicólogo a concretização de vínculo com o paciente e também com os familiares (GUIMARÃES; FARIA, 2022). O vínculo estabelecido fortalece o processo de comunicação entre o indivíduo internado e o profissional psicólogo, permitindo com que haja repasse de informações verdadeiras e com impactos suportáveis, prevalecendo a fala e escuta empática, progressiva e atenta aos cuidados que permitam aos envolvidos se sentirem seguros.

Segundo Souza et al. (2020) ao proporcionar suporte no resgate e na forma do cuidado, uma relação de conforto com o usuário, respeitando, principalmente, os seus direitos e o tratamento de forma digna, há uma representatividade da humanização. Assim, fica evidente a indispensável presença do psicólogo como agente humanizador.

Ao olhar para os indivíduos que estão hospitalizados, o

profissional psicólogo precisa contemplar as particularidades de cada pessoa a fim de identificar, com base em defesa aos princípios de cuidado e direitos humanos, os recursos que poderá aplicar para que haja a humanização do atendimento, pois “as formas de cuidar não estão dadas, pelo contrário, precisam ser inventadas, planejadas” (LAVRADOR; MACHADO, 2009, p. 517 apud FAUST, 2013, p. 33).

No processo de humanização, é crucial que os profissionais envolvidos possuam conhecimento acerca dos elementos capazes de proporcionar o efetivo estabelecimento das práticas humanizadoras. Além de contemplar os usuários com tais benefícios, é inescusável que o ambiente físico seja considerado como agente promotor de bem-estar e de qualidade de vida, tendo em vista que quando este está prejudicado, os indivíduos são diretamente afetados (TISSOT; VERGARA; BINS ELY, 2020).

ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

Os autores Silva, Novais e Rosa (2019), pontuam a importância do psicólogo dentro do ambiente hospitalar com a incumbência de desenvolver intervenções terapêuticas que sejam capazes de abrandar os sentimentos disfuncionais gerados pela vivência hospitalar. Tais desajustes requerem acolhimento, suporte e direcionamento, seja no momento da internação, no repasse de um diagnóstico inesperado ou nas necessidades emergidas durante esse período de vivência.

Dessa forma, o psicólogo hospitalar, definido Sebastiani e Fongaro (2020, p. 42) como “aquele membro da equipe de saúde que possui um ‘estetoscópio’ para auscultar o silêncio do sofrer”, assume uma importante postura diante da tríade paciente-família-equipe de saúde, a fim de proporcionar preparo para lidar com os indivíduos que necessitam dos cuidados nos diversos fatores que surgem enquanto estão hospitalizados.

Aqui o psicólogo é visto como um elemento substancial, pois, por meio do seu ponto de vista técnico, é apto em identificar e detectar as necessidades vigentes aos cuidados com os pacientes, com os familiares e com o preparo da equipe de saúde envolvida no atendimento (SANTOS, 2022a). Assim, se faz essencial que este profissional esteja presente em todas as decisões que envolvam a assistência aos hospitalizados, para que as necessidades da tríade sejam contempladas.

Uma verdade que não se pode negar é que a atuação do psicólogo nesse contexto é sempre mais abrangente do que se espera, uma vez que, enquanto no manejo com a tríade, se depara com constantes alterações nas necessidades dos pacientes, dos familiares e da equipe, levando o profissional a modificar algo nas intervenções assistenciais e ambientais (CAIUBY, 2013). Essas intervenções estão intimamente conectadas ao cuidado ao paciente, pois as instabilidades existentes durante o período de tratamento hospitalar requerem um desdobramento no manejo psicológico.

Ao atuar no ambiente hospitalar, o psicólogo pode desenvolver suas funções em variados setores e alas de internação, nas quais todas elas requerem atos de humanização (LIMA; SILVA; SOUZA, 2019). Suas funções se concretizam em alas pediátricas, cirúrgicas, UTI's, enfermarias, ambulatórios e demais que compõem o ambiente hospitalar. Cada área e lugar requer do profissional um olhar diferente aos cuidados ofertados, pois cada ambiente apresenta limitações, pacientes e familiares peculiares e barreiras de manejo a serem enfrentadas humanamente.

Dessa forma, ao lidar com os pacientes hospitalizados, o psicólogo tem a missão de proporcionar um espaço para o

desenvolvimento da escuta, uma escuta empática e investigativa para além dos sintomas e assim encontrar um ponto de partida, o início do seu planejamento interventivo (JOAQUIM, 2013).

Os indivíduos quando chegam ao ambiente hospitalar, chegam com um repertório de conhecimento, vivências, experiências e peculiaridades que os fazem únicos. Todo esse histórico foi e está sendo influenciado pelo meio no qual esses indivíduos desenvolvem suas relações e assim surge a importante necessidade de uma escuta empática, que promoverá a humanização do atendimento, e investigativa, que buscará compreender além das queixas, alcançando uma compreensão que os perceba no contexto exterior ao do hospital (JOAQUIM, 2013).

Como já é sabido, as funções do profissional psicólogo se concretizam nos mais variados setores de atendimento dentro de um hospital, assim sendo, para lidar com as barreiras de manejo, é necessário em algumas situações, voltar a atenção e direcionar a escuta, nomeada de “escuta diferenciada” por Gazotti (2017, p. 28), não apenas ao paciente hospitalizado, mas também ao familiar/acompanhante e à equipe de saúde envolvida para que haja a integração de saberes e precisão ao compreender as alterações e direcionar o atendimento com uma intervenção de qualidade (JOAQUIM, 2013).

À vista disso, o papel do psicólogo nesse contexto se torna essencial para que se estabeleça um diferencial nas funções e serviços ofertados aos pacientes hospitalizados e familiares/acompanhantes (LIMA; SILVA; SOUZA, 2019).

Nesse diferencial se faz importante estar munido do elemento basilar para um eficaz relacionamento interpessoal - a comunicação, pois esta é capaz de promover a junção dos saberes da equipe que contribuem para a oferta de um serviço que abranja as instâncias biopsicossociais, “tornando-se, portanto, elemento fundamental para o bom funcionamento multidisciplinar” (GAZOTTI, 2017, p. 31).

O psicólogo, juntamente com a equipe de profissionais envolvidos, precisa, harmonicamente, planejar a ação de cuidado e assistência ao paciente hospitalizado com pauta em prevalecer o acesso humanizado como finalidade, mesmo que seja necessário a modificação da ambiência, no fluxo de pessoas, na entrada de luz natural ou não no ambiente e em outras ações que se considerem necessárias para integral acolhimento do indivíduo.

Junto à equipe de profissionais, o psicólogo está sempre presente, com vistas a manter e/ou inserir práticas de humanização no atendimento ao usuário dos serviços hospitalares. Contudo, como em qualquer relação interpessoal pode haver obstáculos e conflitos, o psicólogo sutil e pacificamente, deverá contorná-los para que a sua atuação se estabeleça de modo a agregar com os demais saberes profissionais e se concretize em uma equipe funcional em práticas de humanização (SANTOS, 2022a).

Ao implementar a inserção das práticas humanizadoras na assistência hospitalar, por vezes, pode surgir um estranhamento por parte dos multiprofissionais envolvidos, pois, como o psicólogo possui a função de detectar as necessidades existentes no atendimento, pode-se subentender que ele esteja “tomando a frente do atendimento”. Todavia o psicólogo não atua isolado dos demais profissionais. É de suma importância que haja interação e harmonização da equipe, para que a função de assistência hospitalar seja eficaz em contemplar o paciente internado como uma pessoa, um ser humano (LIMA; SILVA; SOUZA, 2019).

A harmonização da equipe multiprofissional e interdisciplinar em fornecer cuidados aos indivíduos hospitalizados, requer a

contribuição de cada membro, a fim de que o todo do indivíduo seja contemplado, pois as especificidades de cada área profissional, de alguma forma, auxiliam positivamente o paciente no percurso de melhora (JOAQUIM, 2013).

Por conseguinte, uma das atribuições do psicólogo consiste em fornecer sutis informações que a teoria apresenta como meio de sensibilizar a equipe para prestar as intervenções necessárias (LIMA; SILVA; SOUZA, 2019). A sensibilização da equipe, promove ações conectadas que tem por finalidade propiciar o atendimento humanizado.

É irrefutável, ainda, que o profissional psicólogo esteja plenamente habilitado em integrar a diversidade de conhecimento disponível por meio da equipe profissional (JOAQUIM, 2013). Com isso, este profissional, precisa ter em mente que há a possibilidade das contribuições de variados integrantes possuírem diferentes manejos de prestação do cuidado aos indivíduos no momento de hospitalização, cabendo a ele, de forma técnica e precisa, filtrar informações e manejá-las ao efetivo cuidado.

Devido a vasta oferta de serviços dentro de uma unidade hospitalar, é comum que os pacientes hospitalizados necessitem de acesso a diversos setores de apoio à saúde. Assim sendo, a prática do cuidado envolve uma junta de profissionais, que, naturalmente, mantém o foco interventivo no corpo, o que traz o psicólogo à função de articulador de relações para que as particularidades e subjetividade dos pacientes sejam consideradas em todo o processo de hospitalização (OLIVEIRA, 2019). Somente considerando e mantendo o indivíduo como um todo, desde a porta de acesso aos serviços hospitalares, até aos cuidados prognósticos, pode-se ofertar um atendimento humanizado.

Outra importante característica do psicólogo hospitalar, está presente em desenvolver manejos que proporcionem a educação referente à sua atuação neste contexto. É necessário que, munido da ética profissional, esclareça sua função com as relações interpessoais que envolvem a tríade, sua função em integrar conhecimentos ao cuidado e sua importante presença em auxiliar nas escolhas de prática profissional de modo que os pacientes sejam beneficiados como um todo humano. Este posicionamento se firma no desafio profissional em que há, por vezes, ausência de compreensão por parte da equipe profissional referente à prática do psicólogo dentro do hospital, o que gera dificuldades na execução e desenvolvimento de intervenções (OLIVEIRA, 2019).

Diante do contexto hospitalar, ao observar o profissional psicólogo, pode-se compreendê-lo como membro da equipe multidisciplinar que possui uma grande responsabilidade em integrar a ampla e diversificada visão de atividades destinadas a ele. Sua atuação como parte dessa equipe pode se desempenhar de modo formal ou informal, direta ou indiretamente (GAZOTTI, 2017).

Em contrapartida, há dificuldades que são vivenciadas no exercício dessa atuação. Gazotti (2017, p. 30), aponta que dentre essas dificuldades encontram-se: “a idealização da expectativa da equipe frente à entrada do psicólogo e a ilusão do psicólogo em resolver o que lhe é solicitado”. Se faz necessário um manejo profissional quanto ao que se espera do psicólogo e ao que realmente é possível ser feito, contornando as incompreensões que surgirem e direcioná-las ao cuidado integral e integrado (GAZOTTI, 2017).

Apesar de os demais profissionais que compõem a equipe de saúde apresentarem certas incompreensões que dificultam o

trabalho do profissional psicólogo, cabe a este profissional reconhecer a importante atuação que desempenha, conquistar o seu espaço e favorecer para que a equipe de saúde compreenda suas funções e possam atender em junção as demandas hospitalares (LARA; KUROGI, 2022).

Dessa maneira as atividades do profissional psicólogo junto à equipe estão relacionadas ao acompanhamento, orientação e suporte, assim como na necessidade de integrar saberes para que a equipe multidisciplinar esteja aberta para reconhecer a importância da troca de conhecimento com o psicólogo hospitalar e em acolher as propostas que direcionam a usar-se da escuta e da oferta de cuidados no hospital (GAZOTTI, 2017). Essa integração dos saberes e a troca de conhecimento, contribui para que o psicólogo aja como mediador entre os pacientes e os demais componentes da equipe por meio de troca de informações colhidas e observadas durante o contato hospitalar.

Neste cenário, pode-se perceber que a atuação em equipe multiprofissional tem contribuído para o avanço do modelo biopsicossocial em saúde e a integração da psicologia hospitalar nessa equipe tem se tornado essencial para que a humanização esteja presente nos atendimentos (LARA; KUROGI, 2022).

Ademais, apesar da importante e relevante atuação prática, o profissional psicólogo não deve esquecer a necessidade de constante preparo e aperfeiçoamento teórico e científico para que possa ampliar suas formas de intervir e se manter qualificado quanto às atualizações que agregam ao manejo prático da profissão (JOAQUIM, 2013). Para isso, vale-se estar sempre atento às novas normativas e resoluções do CFP e costumaz acesso a repertórios científicos atualizados e/ou de novas teses e dissertações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste estudo foi percorrido a respeito da humanização do atendimento dentro do ambiente hospitalar e o importante papel desempenhado pelo profissional psicólogo em fomentar, harmonizar e criar intervenções que alcancem as necessidades vigentes no processo de internação e hospitalização dos pacientes.

Percebe-se que a atuação do psicólogo hospitalar não se limita ao paciente, mas se potencializa e se estabelece à medida em que há reconhecimento das funções próprias da profissão e conformidade entre as ações fornecidas à tríade paciente-família-equipe de saúde.

Conclui-se assim, que, para efetivar a humanização de um atendimento, há a necessidade de alinhar e adaptar as intervenções de forma que considere os aspectos biopsicossociais dos pacientes, dos familiares e acompanhantes e constante preparo da equipe de profissionais que esteja envolvida na prestação dos serviços.

Em síntese, o profissional psicólogo em exercício no ambiente hospitalar, é elementar para a real concretização e incremento de práticas humanizadoras que preconizam o bem-estar, o desenvolvimento potencial de habilidades dos pacientes e agreguem à minimização do sofrimento decorrido do processo de hospitalização.

Para tanto, surge a necessidade de constante preparo profissional para lidar com o surgimento de diversas alterações psicológicas e manejar conflitos que envolvam a tríade enquanto no período de internação no ambiente hospitalar.

Enseja-se que psicólogos e outros profissionais do âmbito hospitalar, compreendam a importância da humanização e da integração da psicologia hospitalar junto às demais áreas do conhecimento para proporcionar um atendimento humanizado e

contribuam para o avanço do modelo biopsicossocial de forma que os indivíduos que necessitem dos serviços hospitalares possam ser contemplados, respeitados e humanizados nos seus mais variados aspectos.

REFERÊNCIAS

- BORGES, R. F.; WALDOW, V. R. Cuidar e humanizar: relações e significados. *Acta Paulista de Enfermagem*, v. 24, n. 3, p. 415, 2011. In: SANTOS, J. S. L. **A Importância da Humanização na Prática do Psicólogo Hospitalar**. *Gep News*, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 39-43, 2022b. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/view/14688/10113>. Acesso em: 16 abr. 2024.
- BRASIL. **Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização: a Humanização como eixo Norteador das Práticas de Atenção e Gestão em todas as Instâncias do SUS**. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização – Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf. Acesso em: 27 mar. 2024.
- BRASIL. **Lei nº 4.119 de 27 de Agosto de 1962**. Brasília, 1962. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/14119.htm. Acesso em: 27 mar. 2024.
- BRASIL. **Lei nº 8.080 de 19 de Setembro de 1990**. Brasília, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm. Acesso em: 27 mar. 2024.
- CAIUBY, A. V. S. Intervenções Psicológicas em Situação de Crise. In: WAKSMAN, R. D.; FARAH, O. G. D. (ed.). **Psicologia Hospitalar: Manuais de Especialização**. Barueri: Manole, 2013. Cap. 6. p. 99-121.
- CARNEIRO, E. C. **Práticas Profissionais de Atenção à Saúde Mental**. Recife, 2020. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalho/Conclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=10760131. Acesso em: 27 mar. 2024.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Resolução nº 23, de 13 de Outubro de 2022**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-23-de-13-de-outubro-de-2022-437945688>. Acesso em: 01 abr. 2024.
- DESUMANIZAR. In: Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2024. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/desumanizar>. Acesso em: 27 mar. 2024.
- FAUST, S. B. **Potencialidades e Limitações das Práticas de Saúde Desenvolvidas por Apoiadores Institucionais da Política Nacional de Humanização** / orientadora Marta Inez Machado Verdi - Florianópolis, SC, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/122937/324002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 abr. 2024.
- GAZOTTI, T. C. **Vivências de Psicólogos como Integrantes de Equipes Multidisciplinares em Hospital**. Campinas, SP, 2017. Disponível em: <https://repositorio.sis.puc-campinas.edu.br/handle/123456789/16004>. Acesso em: 22 ago. 2024.
- GUIMARÃES, K. H. O. D.; FARIA, H. M. C. Contribuições da Psicologia nos Cuidados Paliativos. **Cadernos de Psicologia**, Juiz de Fora, v. 4, n. 7, p. 213-238, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13510839>. Acesso em: 22 mai. 2024.
- JOAQUIM, E. P. **Classes de Comportamentos a serem Desenvolvidos pelo Psicólogo para Intervir Diretamente em Comportamentos de Pacientes Hospitalizados** / orientadora, Olga Mitsue Kubo - Florianópolis, SC, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/122697/323243.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 abr. 2024.
- KERNKRAUT, A. M.; SILVA, A. L. M. A Clínica Psicológica no Hospital-Geral: Como Avaliar o Paciente Adulto Internado em Hospital-Geral? In: WAKSMAN, R. D.; FARAH, O. G. D. (ed.). **Psicologia Hospitalar: Manuais de Especialização**. Barueri: Manole, 2013. Cap. 1. p. 3-9.
- LARA, L. P.; KUROI, L. T. O (a)Parecer da Psicologia Hospitalar em Equipe Multiprofissional. **Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar**, Belo Horizonte, v. 25, n. 1, p. 3-16, 2022. DOI: 10.57167/Rev-SBPH.25.24. Disponível em: <https://doi.org/10.57167/Rev-SBPH.25.24>. Acesso em: 22 ago. 2024.
- LAVRADOR, M.C.C.; MACHADO, L. D. Por uma clínica da expansão da vida. Interface – comunicação, saúde, educação. Botucatu. V.13, supl 1, p. 517, 2009. In: FAUST, S. B. **Potencialidades e Limitações das Práticas de Saúde Desenvolvidas por Apoiadores Institucionais da Política Nacional de Humanização** / orientadora Marta Inez Machado Verdi - Florianópolis, SC, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/122937/324002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 abr. 2024.
- LEÃO-MACHADO, F. C. **Humanização como Dimensão do Trabalho em Saúde: Sentidos Construídos com Profissionais e Usuários na Atenção Básica**. Maringá, PR, 2016. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalho/Conclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=4958088. Acesso em: 27 mar. 2024.
- LIMA, F. S.; SILVA, A. C. P.; SOUZA, T. O. Olhar Humanizado na Prática do Psicólogo no Ambiente Hospitalar. **Gep News**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 448-453, 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/view/7936/5771>. Acesso em: 01 abr. 2024.
- NAVES, F.; MARTINS, B.; DUCATTI, M. A Importância do Atendimento Humanizado em Cuidados Paliativos: Uma Revisão Sistemática. **Revista Psicologia Saúde e Doença**, v. 22, n. 2, p. 390-396, 2021. Disponível em: <https://www.sp-ps.pt/uploads/jornal/808.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2024.
- OLIVEIRA, R. G. **Concepções de Profissionais da Equipe Interdisciplinar sobre a Prática do Psicólogo Hospitalar**. Bauru, SP, 2019. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalho/Conclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=8201038. Acesso em: 04 mar. 2024.
- SANTOS, J. S. L. Atuação do Psicólogo Hospitalar diante da Triade Paciente - Família - Equipe de Saúde. **Gep News**, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 44-49, 2022a. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/view/14689/10208>. Acesso em: 16 abr. 2024.
- SANTOS, J. S. L. A Importância da Humanização na Prática do Psicólogo Hospitalar. **Gep News**, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 39-43, 2022b. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/view/14688/10113>. Acesso em: 16 abr. 2024.
- SANTOS, L. R. M. S. **Sentidos Subjetivos sobre a Humanização por Profissionais de Saúde em um Hospital Público** / orientadores: Mônica Lima; Marcus Vinicius Oliveira Silva (*in memoriam*) - Salvador, BH, 2017. Disponível em: https://pospsi.ufba.br/sites/pospsi.ufba.br/files/lucia_robertta_mattos_tese.pdf. Acesso em: 27 mar. 2024.
- SEBASTIANI, R. W.; FONGARO, M. L. H. Roteiro de Avaliação Psicológica Aplicada ao Hospital Geral. In: ANGERAMI, V. A. **E a Psicologia entrou no Hospital**. Belo Horizonte: Artesã, 2020. Cap. 1. p. 42.
- SEBASTIANI, R. W.; OLIVEIRA, A. P. Atenção Psicológica Interdisciplinar ao Portador de Doença Crônica e sua Família: Impactos das Transições Epidemiológica e Demográfica. In: ANGERAMI, V. A. **E a Psicologia entrou no Hospital**. Belo Horizonte: Artesã, 2020. Cap. 10. p. 373.
- SILVA, P. L.; NOVAIS, M. R.; ROSA, I. O. A Função do Psicólogo no Pronto-Socorro: a Visão da Equipe. **Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar**, Belo Horizonte, v. 22, n. 2, p. 149-169, 2019. DOI: 10.57167/Rev-SBPH.22.211. Disponível em: <https://revistasbph.emnuvens.com.br/revista/article/view/211/200>. Acesso em: 22 mai. 2024.
- SOUZA, H. S.; et al. Os Diferentes Olhares sobre Humanização da Assistência na Atenção Básica à Saúde: uma Revisão Integrativa. **Revista de Educação Popular**, Uberlândia, v. 19, n. 1, p. 45-63, 2020. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/reveducpop/article/view/49828/28413>. Acesso em: 01 abr. 2024.
- TERNUS, B. F.; WOLLMANN, I. Implementação da Política de Humanização nas Unidades de Terapia Intensiva: uma Revisão Integrativa. **Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar**, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 76-88, 2021. Disponível em: <https://revistasbph.emnuvens.com.br/revista/article/view/84/63>. Acesso em: 15 mai. 2024.
- TISSOT, J. T.; VERGARA, L. G. L.; BINS ELY, V. H. M. Definição de Atributos Ambientais Essenciais para a Humanização em Quartos de Internação. **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 20, n. 3, p. 541-551, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/s1678-86212020000300444>. Acesso em: 22 mai. 2024.