

Revista Brasileira de Saúde

ISSN 3085-8089

vol. 2, n. 7, 2026

••• ARTIGO 4

Data de Aceite: 13/04/2026

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM CONTEXTOS HOSPITALARES: CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA

Ana Luísa Vieira Souza

Gabriela Harue Tamashiro

Maria Eduarda Dias Paschoal

Vitória Mendes



Todo o conteúdo desta revista está licenciado sob a Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

Resumo: A hospitalização geralmente causa despersonalização e sofrimento, pois o paciente é reduzido à sua doença ou ao leito que ocupa. A Psicologia Hospitalar aparece como uma área fundamental para incentivar a humanização, resgatando subjetividade e dignidade. A Política Nacional de Humanização (PNH), criada em 2003, definiu normas como acolhimento, escuta ativa, clínica ampliada e fortalecimento de vínculos. No entanto, sua execução ainda enfrenta obstáculos, como a sobrecarga de trabalho, a supremacia do modelo biomédico e a vulnerabilidade das estruturas institucionais. Nesse sentido, explorar como a literatura compreende e aborda o tema possibilita conhecer e entender desafios, estratégias e práticas que favorecem para um cuidado mais integral e ético. Tendo como objetivo analisar produções científicas acerca do atendimento humanizado em contextos hospitalares, identificando desafios, métodos e contribuições para a melhoria da experiência do paciente e familiares. Esse projeto trata-se de uma revisão sistemática da literatura. A busca será realizada nas bases SciELO, PePSIC e Periódicos CAPES, com os descritores “Psicologia Hospitalar”, “Psicologia”, “Humanização” e “Atendimento”. Foram determinados como critérios de inclusão: publicações entre 2016 e 2024, em português, inglês ou espanhol, que discorram sobre práticas de humanização no contexto hospitalar. Serão excluídos artigos que não possuam bases teórica ou empírica consistentes e que não abordem a prática hospitalar. Os dados serão organizados por temáticas, abrangendo os desafios, papel da escuta psicológica e impactos da humanização. Espera-se identificar na literatura analisada sobre as dificuldades significativas das práticas hospitalares, como protocolos rígidos, sobrecarga de trabalho, ausência de

apoio institucional e resistências relacionadas à formação tradicional do modelo biomédico. Entretanto, a escuta psicológica é um recurso essencial para o acolhimento e a construção de laços, principalmente em contextos de vulnerabilidade para a promoção do cuidado e integralidade. Os estudos também podem evidenciar acerca da atuação interdisciplinar, a valorização da autonomia do paciente e a adaptação de práticas às singularidades culturais e sociais expandiram a eficácia do cuidado humanizado. Assim, os resultados reforçam que a humanização em contextos hospitalares permanece como um desafio em construção, necessitando de políticas mais definidas, fortalecimento das equipes multiprofissionais e aprimoramento contínuo dos profissionais de saúde. A escuta psicológica se resalta como meio de acolhimento e integralidade, favorecendo para práticas mais éticas e focados no sujeito. Dessa maneira, a humanização se estabelece como meio fundamental para a melhoria da qualidade do cuidado e para a efetivação do direito à saúde.

Palavras-chave: “Psicologia Hospitalar”, “Psicologia”, “Humanização” e “Atendimento”

INTRODUÇÃO

A hospitalização é um processo que frequentemente gera despersonalização e sofrimento para os pacientes, uma vez que o indivíduo deixa de ser reconhecido por sua identidade singular e passa a ser identificado pela enfermidade ou pelo leito ocupado. Nesse contexto, a Psicologia Hospitalar surge como um campo essencial na promoção de práticas humanizadas, contribuindo para resgatar a subjetividade

e a dignidade do paciente, assim como dar suporte aos familiares, que também vivenciam o impacto do processo de adoecimento. (LUKACHAKI; OLIVEIRA; GOMES, 2020).

Desta forma, a múltipla rotina dos profissionais da saúde exige dos mesmos um contato direto com problemáticas relacionadas à própria vida, saúde ou doenças, além de conflitos e frustrações, possibilitando assim o desenvolvimento de mecanismos rígidos de defesa. A partir disso, faz-se necessário apresentar uma atenção e um cuidado especial desses profissionais, em outras palavras, cuidar de quem cuida. (Mota, Martins e Vêras, 2006)

Tendo em vista essa demanda do sistema público, entendeu-se que um processo de humanização seria importante neste espaço. De acordo com Mota, Martins e Vêras (2006), uma rede humanizadora seria uma rede que constrói laços permanentes de cidadania, a fim de considerar todas as especificidades do paciente, como sua história e visões.

Contudo, a operacionalização dessas práticas tem se mostrado mais difícil do que se imaginava. Além disso, ainda em 2006, sentiu-se a necessidade de intervenção e reforma da formação dos profissionais de saúde para que pudessem criar essa cultura de cuidado. Outro ponto importante foi a falta de medidas que prezassem pelo bem-estar dos profissionais atuantes. Após quase 20 anos, esse estudo pretende entender a atual situação das políticas de humanização, principalmente no sistema público.

A Política Nacional de Humanização (PNH), instituída em 2003, orienta que os serviços de saúde promovam acolhimento, escuta qualificada, clínica ampliada e valo-

rização dos vínculos entre pacientes, familiares e equipe multiprofissional. O relato de experiência desenvolvido no Hospital Universitário de Maringá evidencia como o psicólogo hospitalar atua de forma ativa na efetivação dessas diretrizes, seja por meio da escuta atenta, da construção de vínculos, da adaptação de ambientes ou da realização de atividades lúdicas, especialmente no cuidado com crianças hospitalizadas (LUKACHAKI; OLIVEIRA; GOMES, 2020).

7

Posto isso, surge a seguinte pergunta: como o atendimento humanizado impacta na vivência e experiência dos pacientes e familiares dentro do contexto hospitalar? Para respondê-la, é necessário compreender além da prática clínica, as percepções dos profissionais sobre a humanização. Estudo realizado com psicólogas de um hospital-escola mostrou que, embora possuam amplo conhecimento acerca do conceito de humanização, encontram barreiras na sua efetivação, como a sobrecarga de trabalho, protocolos inefetivos e a predominância do modelo biomédico. Ainda assim, as profissionais apontam facilitadores como a comunicação eficaz, o trabalho interdisciplinar e a valorização da autonomia do paciente, que permitem a construção de uma prática mais ética, integral e humanizada (MENDES; VALERI, 2022).

Assim, percebe-se que a humanização na Psicologia Hospitalar deve ser analisada sob uma perspectiva multidimensional, considerando tanto as práticas concretas que promovem acolhimento e dignidade, quanto as percepções e desafios enfrentados pelos profissionais que buscam efetivar essa política no cotidiano dos serviços de saúde.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Analisar e avaliar como o atendimento humanizado é discutido em produções científicas, definindo práticas melhorias para a experiência do paciente e seus familiares.

Objetivos específicos

- Estruturar os principais desafios enfrentados por profissionais e instituições para que de fato ocorra esse atendimento.
- Identificar as estratégias e intervenções para a garantir um atendimento humanizado para pacientes e seus familiares.
- Analisar descrições de experiências relatadas por psicólogos(as) na atuação hospitalar que evidenciem práticas de humanização voltadas para o indivíduo hospitalizado e sua rede de apoio.

MÉTODO

Tipo de Pesquisa

Este projeto de pesquisa será desenvolvido por meio de uma revisão bibliográfica da literatura, um tipo de investigação que, alinhada ao referencial teórico, baseia-se na análise crítica e na síntese de conteúdos já publicados (Gil, 2025). Comumente, essa metodologia abrange uma grande variedade de documentos impressos, como livros, revistas científicas, artigos, teses e dissertações. No entanto, com os avanços das tecnologias de informação e comunicação,

também passou a inserir materiais digitais e online (Lakatos & Marconi, 2003).

A escolha da revisão sistemática para o presente estudo, se deu na possibilidade de oferecer um olhar amplo e atualizado referente ao saber da humanização no contexto hospitalar, principalmente em como ela impacta na vivência do paciente e é um recurso para a garantia do cuidado dele. Portanto, com a vasta quantidade de pesquisas e complexidade, a metodologia de caráter bibliográfico se mostra a abordagem mais adequada para identificar padrões, tendências, lacunas e contradições na literatura científica relevante (Cooper, 2017).

Procedimento de Coleta

A coleta de dados bibliográficos será realizada em bases de dados científicas reconhecidas, incluindo SciELO, PePSIC e Periódicos CAPES. Conforme recomendado por Gil (2017, p. 50-51), a escolha das fontes será baseada em critérios de relevância, atualidade e pertinência ao tema. Serão empregadas palavras-chaves previamente definidas: 'psicologia hospitalar', 'psicologia', 'humanização' e 'atendimento'. Os critérios de inclusão e exclusão serão rigorosamente aplicados, seguindo as orientações metodológicas de Gil (2017, p. 50-51) e Appolinário (2012, p. 79-80), a fim de assegurar a qualidade e a veracidade dos estudos selecionados.

Critérios de inclusão

Serão incluídos estudos que atendem aos seguintes critérios:

- Publicações nacionais e internacionais, redigidas em português, inglês ou

espanhol; • Estudos publicados entre 2016 e 2024;

- Produções científicas empíricas e teóricas que abordam o atendimento humanizado dentro do contexto hospitalar;
- Pesquisas realizadas no contexto hospitalar que analisem o impacto da humanização e garantia do cuidado com o sujeito hospitalizado;
- Estudos que apresentem informações com diferentes faixas etárias e doenças.

Critérios de exclusão

Os critérios para exclusão são:

- Opiniões, ensaios e/ou relatos sem fundamentação teórica ou empírica consistente;
- Estudos que não analisam o ambiente hospitalar;
- Estudos que, embora mencionem o atendimento humanizado em contexto hospitalar, tem como foco principal outras especialidades (ex: somente medicina);
- Pesquisas que se concentram unicamente em estratégias para ocorrer o atendimento humanizado, sem abordar as medidas aplicadas após o ato incorreto e suas decorrências posteriores.

Procedimento de Análise

Os dados obtidos a partir da revisão de literatura serão analisados e organizados seguindo três etapas: (1) categorização dos estudos; (2) avaliação crítica dos dados extraídos; (3) síntese e apresentação dos resultados. (Nakamoto; Quaresma, 2024).

Na primeira etapa, as informações dos artigos serão organizadas em uma tabela

contendo: título, autores, ano de publicação, objetivos, resultados e conclusões. Essa fase permitirá a construção de um olhar panorâmico da produção científica referente a temática.

Já na segunda, será realizada uma avaliação do conteúdo identificado, com o objetivo de verificar a clareza dos objetivos, a relevância científica e a contribuição de cada estudo para compor o projeto. Serão observados aspectos como a compatibilidade entre objetivos e resultados, fundamentação teórica e evidências para a garantia de um atendimento humanizado.

Por fim, na terceira etapa os resultados serão apresentados e sistematizados por meio de uma síntese. Esta será subdividida em três categorias:

- Desafios do atendimento humanizado no contexto hospitalar: Serão adicionadas informações relacionadas as barreiras éticas, profissionais, estruturais, institucionais e relacionais que tornam impossível a efetivação do atendimento humanizado, como: sobrecarga de trabalho, protocolos rígidos e falhas na comunicação entre profissionais e pacientes.
- O papel da escuta psicológica no cuidado: Nesta subcategoria serão apresentados dados que atestem a escuta como recurso de acolhimento, vínculo e construção de sentido no tratamento, evidenciando o valor da integralidade do cuidado.
- Contribuições do atendimento humanizado: Serão observados e discutido intervenções, boas práticas e propostas presentes nos estudos que possuem o objetivo de promover e fortalecer a humanização hospitalar.

Dessa maneira, espera-se averiguar os saberes disponíveis com o intuito de compreender como a literatura tem discutido os desafios e impactos do atendimento humanizado dentro do contexto hospitalar, e de que modo a escuta psicológica é e pode se tornar, um instrumento fundamental para garantir um cuidado integral e humano.

REVISÃO DA LITERATURA

A principal ação na humanização realizada foi a determinação do Plano Nacional de Humanização e Assistência Hospitalar (PNHAH) em 2001. Contudo, o plano recebeu muitas críticas, então em 2003, foi instituída a PNH ou HumanizaSUS, sendo até hoje a principal medida. (Brasil, 2010)

Segundo Lukachaki, Oliveira e Gomes (2020), as diretrizes da PNH são abstratas e com isso, dificulta a tomada de ações concretas. Em contrapartida, viu-se uma possibilidade para a Psicologia Hospitalar, visto que um dos pilares da PNH seriam o acolhimento e a escuta. Portanto, quando se trata do processo de humanização, é muito difícil de desassociar do papel do psicólogo neste ambiente.

Neste contexto, o papel do psicólogo hospitalar envolve atuação na tríade paciente família-equipe de saúde, alinhando e adaptando as intervenções a partir dos aspectos biopsicossociais dos pacientes, familiares e acompanhantes, além de constante preparo dos profissionais envolvidos. (Dias, Taquini e Moret, 2024)

Mendes e Valeri (2022) avaliaram as percepções da humanização na atuação profissional de psicólogas em um hospital escola. Neste estudo descobriram que os profissionais da psicologia possuem bom

conhecimento sobre a concepção, contudo enfrentam barreiras como prática profissional, devido a resistência dos pacientes.

No estudo de Humanização do atendimento, observaram que há uma carência nas aplicações no protocolo de avaliação pela ausência de tecnologia social. O estudo foi baseado em uma pesquisa de opinião com os estagiários da área de psicologia hospitalar, para auxiliar na eficácia do atendimento, otimizando o tempo de atendimento, desenvolvimento de intervenções e planejamento. O roteiro de anamnese aplicado seria o molde de Anagerami-Camon e Chiatone (2013) e o exame de funções psíquicas de Dal galarrondo (2000), com base nisto decidiram aplicar o teste HOSPI, para ver a funcionalidade em prática. Através disto as autoras concluíram que desenvolveram um instrumento que contribuiria com a melhora dessa carência, tendo uma aceitabilidade de (92%) e aplicabilidade (68%), concluindo se que o protocolo traria benefícios através da tecnologia social nos hospitais.

Um ponto importante também foi a pandemia da COVID-19 que segundo Lukachaki, Oliveira e Gomes (2020) inviabilizou muitas medidas devido à restrição de contato e fluxo de pessoas no hospital.

CONCLUSÃO

A partir do exposto, pode-se concluir que seria necessário diretrizes mais claras ou planos de implementação mais palpáveis para a maior humanização do sistema público. Outro ponto importante seria a realização de estudos qualitativos que pudessem demonstrar a real efetividade das medidas adotadas.

Vale ressaltar também as dificuldades de implementação de medidas devido a fatores externos, como a pandemia, e internos, como facilitar as escutas psicológicas.

Contudo, apesar dos desafios, entende-se que há muitas oportunidades na Psicologia hospitalar para boas práticas, visto que a humanização ainda está em estágio muito inicial.

REFERÊNCIAS

- APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012
- BRASIL, 2010. **Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS**. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/humanizaus/rede-humanizaus/humanizaus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf Acessado em 18 de setembro de 2025.
- CARVALHO, D. B. DE.; SANTANA, J. M.; SANTANA, V. M. DE. Humanização e controle social: o psicólogo como ouvidor hospitalar. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 1, p. 172–183, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932009000100014> Acessado em 18 de setembro de 2025.
- COOPER, Harris. **Integrating Research: A guide for literature reviews**. 2 ed. Nova Iorque: SAGE Publications, 2017. p. 160.
- DIAS, R. P.; TAQUINI, D. DA S.; MORET, M. C. F. F. PSICOLOGIA HOSPITALAR: A HUMANIZAÇÃO COMO FATOR DE TRANSFORMAÇÃO: HOSPITAL PSYCHOLOGY: HUMANIZATION AS A FACTOR OF TRANSFORMATION. **REVISTA FIMCA**, v. 11, n. 1, p. 31-36, 16 set. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.37157/fimca.v11i1.1070> Acessado em 18 de setembro de 2025.
- GIL, Antônio Carlos. **Como delinear uma pesquisa bibliográfica**. In: GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 7 ed. Barueri: Atlas, 2025. p. 58-73.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São: Atlas, 2003. p. 311.
- LUKACHAKI, Karolina Reis dos Santos; OLIVEIRA, Barbara Carolina Lima de; GOMES, Marília Daefiol Herrero. A psicologia hospitalar e a humanização no hospital: um relato de experiência. *Contradição – Revista Interdisciplinar de Ciências Humanas e Sociais*, Maringá, v. 1, n. 2, e013, p. 1-17, jul./dez. 2020. DOI: <https://doi.org/10.33872/revcontrad.v1n1.e013>. Acessado em 18 de setembro de 2025.
- MENDES, Matheus Carvalho; VALERI, Beatriz Oliveira. Percepções da humanização na atuação profissional de psicólogas em um hospital escola. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 11, n. 5, p. e45811528376, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/rsd/article/view/28376>. Acessado em 18 de setembro de 2025.
- NAKAMOTO, F. P.; QUARESMA, M. V. L. S. Revisão de literatura interativa. In: TESSER, Renato Borges et al. (Orgs.). **Metodologia de pesquisa**. São Paulo: Setor de Publicações – Centro Universitário São Camilo, 2024. p. 215-216. Disponível em: https://saocamilo.sp.br/_app/views/publicacoes/outraspublicacoes/Metodologia%20de%20pesquisa_final.pdf Acessado em 18 de setembro de 2025.