

## HUMANIZAÇÃO NA SAÚDE: DESAFIOS E IMPACTOS PARA A QUALIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Gabriela Schaun Wadenphul <sup>1</sup>  
José Davi Gomes Tenorio de Oliveira <sup>2</sup>  
Geomarques Oliveira da Cruz <sup>3</sup>  
Andréia Gabrielle Maleski Chicoski <sup>4</sup>  
Ronaldo Mulbaier Padilha <sup>5</sup>  
Larissa Hermes Thomas Tombini <sup>6</sup>

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de graduação em Medicina. Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail: gabriela.wadenphul@estudante.uffs.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-4040-0170>.

<sup>2</sup> Acadêmico do curso de graduação em Medicina. Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail: jose.deoliveira@estudante.uffs.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-1534-9813>.

<sup>3</sup> Acadêmico do curso de graduação em Medicina. Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail: marquesoliveiraluz@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-1877-8488>.

<sup>4</sup> Acadêmica do curso de graduação em Medicina. Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail: andreia.chicoski@estudante.uffs.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0009-2781-6142>.

<sup>5</sup> Acadêmico do curso de graduação em Medicina. Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail: ronaldoo.mp@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-5591-2145>.

<sup>6</sup> Enfermeira e docente do curso de graduação em Enfermagem. Doutora em Saúde Coletiva. Universidade Federal da Fronteira Sul. larissa.tombini@uffs.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6699-4955>

### RESUMO EXPANDIDO

**Introdução:** A humanização na saúde representa um conjunto de práticas, valores e princípios voltados para reconhecer o paciente como sujeito integral, valorizando não apenas o aspecto biológico da doença, mas também suas dimensões emocionais, sociais e culturais. Trata-se de uma política de cuidado que promove empatia, respeito, escuta ativa e a corresponsabilidade entre usuários, profissionais e gestores. Neste sentido surge, em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH). Criada pelo Ministério da Saúde, o documento consolidou-se como um marco na reorganização das práticas de cuidado em saúde no Brasil. Seus princípios incluem a transversalidade, a inseparabilidade entre atenção e gestão e o protagonismo dos sujeitos envolvidos nos processos de produção de saúde. Ao colocar o paciente no centro das ações, a PNH rompe com o modelo biomédico reducionista e ultrapassado e amplia a visão do cuidado para além de procedimentos técnicos, incorporando acolhimento, vínculo, solidariedade e corresponsabilidade. **Objetivo:** O objetivo deste resumo é sintetizar as ideias centrais sobre o conceito de humanização no cuidado em saúde e destacar a importância do acolhimento, empatia, comunicação e respeito à dignidade do paciente. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão narrativa. Foram analisados artigos científicos publicados no portal SciELO e documentos oficiais do Ministério da Saúde, disponíveis em português. Utilizou-se como chave de



busca “Humanização” AND “Saúde” AND “SUS” AND “Acolhimento”, sendo encontradas 38 publicações, das quais foram selecionadas 7, entre documentos governamentais e internacionais, artigos científicos e livros. Os documentos selecionados foram produzidos do período de 2003 a 2024, contemplando desde a formulação da PNH até seus desdobramentos contemporâneos. Foram incluídos no resumo trabalhos que abordem humanização da saúde em serviços públicos, mas foram excluídos estudos sem base científica ou com recortes temporais muito antigos. **Resultados e discussão:** Na política de saúde pública, que orienta a gestão e a atenção a partir da escuta, da participação social e do respeito à singularidade de cada usuário é fundamental para a melhora da qualidade de vida dos pacientes (Brasil, 2003). Nesse sentido, na medida em que os currículos de saúde devem contemplar ética, comunicação e sensibilidade como competências essenciais, preparando profissionais capazes de atuar em cenários complexos e humanizados (Pessoa, 2022). Já na relação entre profissional e paciente, destaca-se a importância do diálogo, do respeito e da escuta ativa como ferramentas que tanto qualificam o diagnóstico quanto fortalecem vínculos terapêuticos. Consoante a isto, o processo de humanização encontra empecilhos em alguns desafios estruturais e organizacionais para a efetivação da humanização, como a burocratização excessiva dos serviços, a sobrecarga de trabalho dos profissionais, a precarização das condições laborais agravada com o congelamento de recursos públicos (Brasil, 2004). Deste modo, o atendimento humanizado e acolhedor minimiza o estigma social e internalizado em muitos indivíduos que necessitam de atendimento médico, portanto a aproximação entre os interlocutores agiliza a processo de atendimento e consolida uma anamnese de qualidade (World Health Organization, 2016). Nesse âmbito, na contextualização da bioética devem ser garantidos direitos mínimos aos pacientes sempre pautados pelo máximo de autonomia dada a eles, sendo esclarecida toda e qualquer dúvida em relação ao tratamento tornando-se assim um tratamento justo e com equidade (Lepargneur, 2003). Tais obstáculos limitam a prática de um cuidado mais próximo e acolhedor, gerando insatisfação tanto para usuários quanto para trabalhadores. Nesse sentido, a PNH aponta para a necessidade de estratégias de cogestão, valorização profissional e fortalecimento de ambientes de trabalho saudáveis e criativos. Cabe destacar aspecto importante da humanização no contexto da saúde, que é a transversalidade das ações, ou seja, a necessidade de integrar a humanização em todos os níveis do sistema de saúde, desde a atenção primária até a alta complexidade. Isso pressupõe a participação ativa de usuários, trabalhadores e gestores, em um processo de corresponsabilidade e democratização do cuidado. Além disso, o acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) surge como estratégia fundamental, funcionando como porta de entrada para o SUS e espaço de vínculo e confiança entre



comunidade e equipe multiprofissional. **Contribuições do trabalho em direção aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:** A humanização na saúde relaciona-se diretamente ao ODS 3 – Saúde e Bem-Estar, ao promover acesso universal e igualitário, e ao ODS 10 – Redução das Desigualdades, na medida em que garante dignidade e equidade no cuidado. Ao fortalecer vínculos solidários, incentivar a participação social e respeitar a diversidade, a humanização contribui para sistemas de saúde mais justos, eficazes e sustentáveis. **Considerações finais:** Por fim, considera-se que a humanização deve ser entendida não como ideal abstrato, mas como prática cotidiana de gestão e cuidado em saúde. Seus princípios precisam ser incorporados desde a formação profissional até a organização dos serviços, orientando políticas e práticas baseadas no respeito, no diálogo e na corresponsabilidade. Entre as limitações encontradas, destaca-se a persistência de barreiras estruturais e culturais que dificultam a consolidação plena da PNH. Como recomendação, sugere-se ampliar pesquisas que avaliem os impactos concretos da humanização nos serviços de saúde, para influenciar na divulgação e consolidação dessa prática, bem como fortalecer estratégias de educação permanente para profissionais e gestores.

**Descritores:** Sistema Único de Saúde; Humanização da Assistência; Políticas de Saúde; Acolhimento.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização.** Brasília: MS, 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização.** 2004. Disponível em: [http://portal.saude.gov.br/saude/area.cfm?id\\_area=390](http://portal.saude.gov.br/saude/area.cfm?id_area=390)

LEPARGNEUR, H. **Princípio de autonomia.** URBIN, C. A. (Org.). Bioética clínica. Rio de Janeiro: Revinter, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **WHO resource book on mental health, human rights and legislation.** Disponível em: <[http://www.who.int/mental\\_health/policy/Livroderecurseresvisao\\_FINAL.pdf](http://www.who.int/mental_health/policy/Livroderecurseresvisao_FINAL.pdf)>. Acesso em 05 nov 2016.

PESSOA, C. O. M.; MORAES, L. T. Humanização da atenção em saúde no SUS: avanços e desafios. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, n. 5, p. 1679-1690, 2022.

**Financiamento:** Não se aplica.

**Agradecimentos:** Não se aplica.