

## **A importância da humanização em tempos de pandemia**

The importance of humanization in pandemic times

La importancia de la humanización em tempos de pandemia

Recebido: 01/03/2022 | Revisado: 08/03/2022 | Aceito: 12/03/2022 | Publicado: 20/03/2022

### **Lucas Costa de Gois**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2569-5553>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: [goislucas2013@outlook.com](mailto:goislucas2013@outlook.com)

### **Sabrina Brenda Castelo Branco Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2807-9043>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: [sabrinabrenda.2006@hotmail.com](mailto:sabrinabrenda.2006@hotmail.com)

### **Maria Gabriela Santos Ribeiro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4872-1101>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
[mariagabrielaribeiro27@gmail.com](mailto:mariagabrielaribeiro27@gmail.com)

### **Deisyele Maria Souza Moura**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9407-0218>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: [deisyelemoura@aluno.uespi.br](mailto:deisyelemoura@aluno.uespi.br)

### **Liliane Monteiro Costa**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7740-7541>  
Universidade Paulista, Brasil  
E-mail: [lilianemonteirocosta@gmail.com](mailto:lilianemonteirocosta@gmail.com)

### **Yara de Sousa Oliveira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7095-6153>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: [yarasousa.oliveira88@gmail.com](mailto:yarasousa.oliveira88@gmail.com)

### **Francisco Wagner dos Santos Sousa**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9309-2925>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: [wagnersantosreal@gmail.com](mailto:wagnersantosreal@gmail.com)

### **Antônia Hilana Barros da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0408-5940>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: [barroshilana@gmail.com](mailto:barroshilana@gmail.com)

### **Sebastião Bezerra da Silva Neto**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3259-8380>  
Hospital Universitário do Piauí, Brasil  
E-mail: [sebastiangelus@gmail.com](mailto:sebastiangelus@gmail.com)

### **Mariana Pereira Barbosa Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0852-8099>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: [marianapbsilvaa@gmail.com](mailto:marianapbsilvaa@gmail.com)

### **Samuel Lopes dos Santos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3375-9171>  
Universidade Federal do Piauí, Brasil  
E-mail: [samuellopes121314@gmail.com](mailto:samuellopes121314@gmail.com)

### **Idna de Carvalho Barros Taumaturgo**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8293-543X>  
Instituto Federal do Piauí, Brasil  
E-mail: [idnabarros@gmail.com](mailto:idnabarros@gmail.com)

### **Resumo**

Objetivo: este estudo teve como objetivo fornecer uma avaliação atualizada sobre a importância da humanização na assistência em saúde em tempos de pandemia. Metodologia: Este estudo é enquadrado a uma pesquisa de revisão integrativa da literatura operacionalizada, tendo como base as seguintes fases: reconhecimento da temática e a distinção da interrogação da pesquisa; organização dos critérios de exclusão e inclusão; consolidação dos estudos escolhidos; distribuição dos trabalhos eleitos; observação das pesquisas e esclarecimento dos resultados; por fim, a exibição da revisão compreendida. Resultados: Desse modo, os estudos foram publicados nos anos de 2021 e 2020 sendo o equivalente de 50% no ano de 2021 e cerca de 50% no ano de 2020. Diante disso, a maioria dos trabalhos

eram da Espanha 37,5% e do Brasil 37,5%, contra 12,5% da Argentina, e 12,5% Itália. Conclusão: Diante do exposto, observou-se que a busca constante pela humanização do atendimento é de suma importância para a melhoria do quadro do paciente, já que toca seu emocional e até mesmo dos profissionais envolvidos, dando-lhes conforto. Para futuras pesquisas recomenda-se uma reflexão a respeito do aspecto desumanizante de morrer sozinho. Há poucos estudos, fazendo-se então um conhecimento necessário, caso se repitam circunstâncias parecidas com tudo que ocorreu durante o pico do Covid-19 em 2020.

**Palavras-chave:** Humanização da assistência; Pandemias; Infecções por Coronavírus.

### Abstract

**Objective:** This study aimed to provide an updated assessment of the importance of humanization in health care in times of a pandemic. **Methodology:** This study is part of an integrative review of the operationalized literature, based on the following phases: recognition of the theme and distinction of the research question; organization of exclusion and inclusion criteria; consolidation of the chosen studies; distribution of elected works; observation of the research and clarification of the results; finally, the vision of the review understood. **Results:** Thus, the studies were published in the years 2021 and 2020, being the equivalent of 50% in the year 2021 and about 50% in the year 2020. Therefore, most of the works were from Spain 37.5% and from the Brazil 37.5%, against 12.5% in Argentina and 12.5% in Italy. **Conclusion:** In view of the above, it was observed that the constant search for the humanization of care is of paramount importance for the improvement of the patient's condition, as it touches their emotional and even the professionals involved, giving them comfort. For future research, a reflection on the dehumanizing aspect of dying alone is recommended. There are few studies, so knowledge is needed if circumstances similar to everything that occurred during the peak of Covid-19 in 2020 are repeated.

**Keywords:** Humanization of assistance; Pandemics; Coronavirus infections.

### Resumen

**Objetivo:** Este estudio tuvo como objetivo proporcionar una evaluación actualizada de la importancia de la humanización en la atención de la salud en tiempos de pandemia. **Metodología:** Este estudio forma parte de una revisión integradora de la literatura operacionalizada, a partir de las siguientes fases: reconocimiento del tema y distinción de la pregunta de investigación; organización de los criterios de exclusión e inclusión; consolidación de los estudios elegidos; distribución de obras seleccionadas; observación de investigaciones y aclaración de resultados; finalmente, la opinión de la revisión entendida. **Resultados:** Así, los estudios fueron publicados en los años 2021 y 2020, siendo equivalente al 50% en el año 2021 y cercano al 50% en el año 2020. Por tanto, la mayoría de los trabajos eran de España 37,5% y de Brasil 37,5%, contra 12,5% en Argentina y 12,5% en Italia. **Conclusión:** Frente a lo anterior, se observó que la búsqueda constante por la humanización del cuidado es de suma importancia para la mejoría del estado del paciente, ya que toca sus emociones e incluso los profesionales involucrados, proporcionando comodidad. Para futuras investigaciones se recomienda una reflexión sobre el aspecto deshumanizante de morir solo. Hay pocos estudios, por lo que se necesita conocimiento si se repiten circunstancias similares a todo lo ocurrido durante el pico del Covid-19 en 2020.

**Palabras clave:** Humanización de la asistencia; Pandemias; Infecciones por coronavirus.

## 1. Introdução

A Constituição Federal (CF) no ano de 1988 garantiu a saúde como um direito de todos e dever do Estado, conquista do empenho do Movimento da Reforma Sanitária Brasileira, estabelecendo a formação do Sistema Único de Saúde (SUS), no Brasil, tornando então a saúde como um direito social constitucional. Dessa forma, durante a formação do SUS, foram vistos diversos progressos que possibilitaram o fortalecimento de políticas públicas de saúde (Brasil, 2004).

Sendo assim, notou-se novas temáticas de saúde que precisavam de atenção e problemas que persistiam, tornando uma problemática de urgência em sua resolução, garantindo um aperfeiçoamento do sistema ou de inovação do mesmo. As graves desigualdades socioeconômicas vistas no Brasil, instigam vários desafios na saúde, como a ampliação do processo de corresponsabilização entre gestores, usuários e trabalhadores nos processos de cuidar e gerir e na ampliação do acesso com qualidade aos bens e serviços de saúde (Brasil, 2004).

Desse modo, os hábitos humanizadores em saúde, vão muito além da execução de protocolos, atitudes de fácil realização como interação social com os indivíduos, comunicação e cuidado dialogado podem ser significativos na composição de vínculo, que é o suporte para a formação de corresponsabilização do cuidado e pode ser definitivo no alcance da resolução das fragilidades de saúde (Silva et al., 2020).

Dessa maneira, pode-se inferir que a humanização tem se tornado um assunto corriqueiramente abordado na contemporaneidade, especialmente no momento vivenciado de uma pandemia, onde os cuidados humanísticos devem ser reforçados ao paciente que necessita de uma abordagem, integrando sua família em todo o processo de saúde e doença (Silva, et al., 2020).

Diante disso, vale salientar que no ano de 2003, foi criada a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do Sus (PNH), com o intuito de percorrer os princípios e diretrizes do SUS em faces de concretizar o seu estabelecimento nas redes de saúde. Desse modo, formar permutas solidárias vinculadas com a dupla necessidade de produção de sujeitos e produção de saúde, proporcionar uma base de articulação das práticas em saúde dando ênfase no âmbito subjetivo e envolver atitudes e intervenções humanizadoras a rede do SUS que incluía trabalhadores da saúde, usuários e gestores (Brasil, 2004).

Assim sendo, pode-se inferir que em frente das complexas tecnologias para a concretização das normas do SUS, é visto a necessidade o embasamento da Política Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), que foi lançada pelo Ministério da Saúde (MS) e que teve como norte a promoção dos valores do SUS, sendo caracterizados por meio de uma assistência à saúde com qualidade, composta nas diretrizes humanas e meios de trabalho dignos para os trabalhadores da saúde (Brasil, 2013).

Desse modo, pode-se notar que uma abordagem integrada da Importância da Humanização em Tempos de Pandemia pode proporcionar informações de grande valor sobre os cuidados prestados, modelos a serem seguidos e o acolhimento necessário que deve ser prestado em situações críticas de saúde. Dessa forma, vale salientar que este estudo teve como objetivo fornecer uma avaliação atualizada sobre a importância da humanização na assistência em saúde em tempos de pandemia.

## **2. Metodologia**

Este estudo é enquadrado a uma pesquisa de revisão integrativa da literatura operacionalizada, tendo como base as seguintes fases: reconhecimento da temática e a distinção da interrogação da pesquisa; organização dos critérios de exclusão e inclusão; consolidação dos estudos escolhidos; distribuição dos trabalhos eleitos; observação das pesquisas e esclarecimento dos resultados; por fim, a exibição da revisão compreendida (Mendes et al., 2008).

O estudo em questão tem como tema escolhido A Importância da Humanização em Tempos de Pandemia. A Humanização na assistência em saúde está diretamente ligada a eficiência da abordagem saúde-doença frente a qualidade e a efetividade das ações prestadas, pois para que se possa conseguir o devido êxito num atendimento de qualidade, o profissional deve avaliar o indivíduo não somente em sua doença mas em seu aspecto subjetivo e em seus anseios esperados durante o seu atendimento. A humanização torna todo o processo mais fácil, facilitando o vínculo e o acolhimento para o paciente.

Foi realizado um estudo de revisão integrativa da literatura, tendo como suporte periódicos publicados nas bases de dados PUBMED, SCIELO e na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS). Os critérios de inclusão foram, estudos dentro do período de 2017 a 2022, nos idiomas português, espanhol e inglês, na íntegra, a partir da combinação dos seguintes descritores: Humanização da Assistência, Pandemias e Infecções por Coronavírus. Diante disso, os critérios de exclusão foram todos os artigos que não se estabeleceram na questão norteadora desta pesquisa e que não se enquadraram dentro dos critérios de inclusão.

Dessa forma, a pesquisa agregou 18 estudos selecionados para uma averiguação minuciosa, dos quais 8 se estabeleceram dentro dos critérios de inclusão. Sendo assim, os dados obtidos foram apresentados em tabelas, analisados e interpretados conforme os objetivos do presente trabalho tendo como norte para os próximos passos a literatura preconizada inicialmente.

### **3. Resultados e Discussão**

Nessa perspectiva, abaixo apresentam-se os resultados dessa pesquisa, dividido em duas tabelas, sendo a Tabela 1, de caracterização dos artigos, e a Tabela 2, de análise do exposto em cada um dos artigos. Dessa forma, a Tabela 1 apresenta 1 artigo na Copyright Cuadernos de Bioética, 1 na REV RENÉ, 1 na Revista Baiana de Saúde Pública, 1 na Archivos de Medicina Familiar y General, 1 na Mattioli 1885, e por fim 1 na Revista da Escola de Enfermagem da USP.

Desse modo, os estudos foram publicados nos anos de 2021 e 2020 sendo o equivalente de 50% no ano de 2021 e cerca de 50% no ano de 2020. Diante disso, a maioria dos trabalhos eram da Espanha 37,5% e do Brasil 37,5%, contra 12,5% da Argentina, e 12,5% Itália. Dessa maneira, os conteúdos das pesquisas encontradas referiam-se sobre a Importância da Humanização em tempos de pandemia (Tabela 2).

#### **Dificuldades e facilidades encontradas na inserção da humanização durante uma pandemia**

Dessa forma, uma pesquisa realizada em 2021, demonstrou a importância da musicoterapia no contexto da COVID-19, pois possibilitou uma reflexão da assistência prestada durante a pandemia emergente no ano de 2020. A esse respeito, as falas dos profissionais atuantes no âmbito de terapia intensiva apontam que a prática da musicoterapia pode promover humanização por melhorar a ambiência como também, permitir que esses profissionais sejam tocados emocionalmente, fazendo-os refletir quanto à importância de suas vidas e de suas ações na assistência em saúde aos pacientes acometidos pelo SARS-CoV-2 (Junior et al., 2021).

Para avançar na efetivação da humanização nas unidades de saúde, é fundamental apostar na implementação dos seguintes dispositivos propostos pela PNH (Política Nacional de Humanização): Grupo de Trabalho de Humanização, colegiado gestor, sistema de escuta qualificada para usuários e trabalhadores, projeto terapêutico singular, programa de formação em saúde do trabalhador e projetos cogeridos de ambiência, entre outros, buscando utilizar esses dispositivos como estratégias para promover mudanças nos modelos de atenção e gestão em saúde. A PNH é uma oferta para a qualificação do SUS (Ramos et al., 2021).

**Quadro 1:** Caracterização dos artigos. Teresina – PI 2022 (N=08).

Nº	TÍTULO	AUTORIA	BASE	ANO	PAÍS	REVISTA
1	Humanizar la muerte en tiempos de crisis sanitaria: morir acompañado, despedirse y recibir atención espiritual	Sánchez.	BVS	2020	Espanha	Copyright Cuadernos de Bioética
2	Humanizando a assistência intensiva de enfermagem a pessoas com COVID-19	Junior, et al.	BVS	2021	Brasil.	REV RENÉ
3	A arte de humanizar em tempos de pandemia: a experiência da sesab na produção do acolhimento	Ramos, et al.	BVS	2021	Brasil.	Revista Baiana de Saúde Pública
4	Humanización de los Cuidados Intensivos: Um llamado a la acción durant y después del Covid-19.	González, et al.	BVS	2021	Argentina.	Archivos de Medicina Familiar y General
5	Medicina, Epidemiología y Humanismo antes y después de la COVID-19.	Soriano.	BVS	2020	Espanha	Revista Clínica Española
6	El acceso parental a las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales en tiempos de pandemia	Flores & Maestre.	BVS	2020	Espanha.	Revista de Bioética y Derecho
7	Stand by me 2.0. Visits by family members at Covid-19 time	Carlucci, et al.	PUBMED	2020	Itália	Mattioli 1885
8	Desafios vivenciados por profissionais portugueses no cuidado em humanidade a idosos institucionalizados durante a pandemia	Celich, et al.	SCIELO	2021	Brasil	Revista da Escola de Enfermagem da USP

Fonte: Autores (2022).

**Quadro 2:** Análise de conteúdo dos artigos. Teresina – PI 2022 (N=08).

Nº	OBJETIVOS	CONCLUSÃO
1	Analisar os motivos pelos quais o morrer acompanhado, com a possibilidade de despedir-se e receber assistência espiritual, constituem uma tríade específica de cuidados e obrigações naturais que não devem ser ignoradas.	Em suma, o colapso do sistema de saúde não pode justificar a impossibilidade de viver e aplicar princípios elementares da humanização. O doente deve ser reconhecido como uma totalidade humana que vai além de um órgão ou um corpo. Por isso, sempre, também em situações de uma crise de saúde, sua atenção e cuidado devem ser em todas as suas dimensões. Evidencia-se, portanto, a necessidade de ampliar a formação em cuidados paliativos ao maior número possível de profissionais de saúde.
2	Compreender o impacto da música na terapia intensiva para COVID-19 como instrumento de humanização da assistência na perspectiva de enfermeiros assistenciais.	Houve a humanização das ações de enfermagem por meio da integralidade da assistência em saúde, pois não se realizou apenas o cuidado biológico de suporte à vida, mas também aquele por intermédio da musicoterapia, proporcionando conforto emocional aos enfermeiros presentes no momento da intervenção.
3	Descrever o processo de implementação da humanização nas unidades de saúde no estado da Bahia durante a pandemia da Covid-19.	É consenso a contribuição de práticas humanizadoras para a efetivação da qualidade da assistência prestada ao usuário e do cuidado ao cuidador da saúde, concretizadas na rede durante esse cenário adverso. Para tanto, essas ações não podem ficar restritas ao momento de pandemia, sendo imperativa a continuidade e a institucionalização dessas práticas no cotidiano do trabalho em saúde, visando o fortalecimento do SUS.
4	Analisar as repercussões das ações de humanização, no cuidado intensivo, antes e após a pandemia por COVID-19.	Durante e após a atual pandemia, a implementação de políticas e estratégias de humanização no serviços de saúde especializados em cuidados intensivos devem ter equipes multidisciplinares treinadas, compostas por profissionais de enfermagem, psicologia, serviço social, medicina intensiva e medicina de família que utilizem estratégias baseadas nos novos conceitos de “Medicina Centrada en el Paciente” (MCP) e do “Cuidado De Lo Invisible” (CDLI)
5	Refletir sobre a medicina, a epidemiologia e o humanismo antes e depois da COVID-19.	É necessário aprender com as lições da história. Não há dúvidas que o humanismo médico e as artes já estão ajudando a superar o COVID-19, e que nos ajudará, também, a aprender a cuidar melhor de nossos pacientes, de nossos entes queridos e de nós mesmos.
6	Expor as deficiências, do ponto de vista bioético, nas adaptações realizadas em protocolos, especificamente o de acesso dos pais às UTINs, em tempos de COVID-19.	É transcendental atender a grupos de alta vulnerabilidade e fragilidade delicada, principalmente se, ao não fazê-lo, estamos perpetuando danos evitáveis e irreparáveis na construção de vínculos afetivos e de apego entre pais e filhos. A necessidade, a adequação, a proporcionalidade nesses contextos de UTIN adquirem nuances a serem levadas em conta para não repetir os mesmos erros cometidos na recente pandemia.
7	Avaliar os resultados do projeto “Conferência de família remota e visitas no hospital COVID” a fim de melhorar a humanização do atendimento em um cenário epidemiológico dramático	Os dados preliminares deste estudo mostram que o projeto experimental “Conferência remota da família e visitas ao paciente no hospital COVID” pode representar uma inovação e bem sucedido modelo clínico-organizacional que, através da Tecnologia da Informação e Comunicação, poderia tornar a gestão de pacientes com COVID-19 ideal, seguro e melhor, em todas as esferas que definem conjuntamente o conceito de Saúde.
8	Compreender os desafios vividos pelos trabalhadores portugueses na humanização do atendimento a idosos institucionalizados durante a pandemia.	Os principais desafios vividos pelos profissionais portugueses relacionam-se com as modificações necessárias na realização das práticas assistenciais devido ao uso de equipamentos de proteção não utilizados anteriormente, limitação nas relações afetivas e restrições dos espaços de convivência.

Fonte: Autores (2022).

Nessa perspectiva, abrir um canal para ouvir os usuários, coletar suas histórias e aproveitar suas experiências, contribui para melhorar a humanização do atendimento em uma dramática situação epidemiológica. Sendo assim, ferramentas de comunicação e informática adequadas e consistentes podem ter um papel decisivo no apoio aos seguros de saúde, criando um sistema de alta performance que reduz as distâncias, o sofrimento das doenças e o peso do isolamento necessário (Carlucci et al., 2020).

Diante das propostas expostas, a Humanização da assistência médica baseia-se no atendimento por equipes multidisciplinares em instalações adequadas, na terapêutica médica ideal e, por fim, requer contar com o poder da voz e do olhar como veículo de atenção integral para a transmissão do bem-estar e apoio ao paciente e seus familiares (González et al., 2021).

Em contrapartida, uma das dificuldades relacionadas a implementação da humanização, durante a pandemia, é a solidão forçada a que numerosos pacientes de COVID-19 foram submetidos, é necessária uma reflexão sobre o aspecto desumanizante de morrer sozinho. Independentemente das circunstâncias vividas, e caso se repitam, as experiências e momentos insubstituíveis que o doente que morre sozinho é privado sem a sua família ao seu lado (Sanchez, 2020).

Dessa maneira, em tempos de pré-pandemia do Covid-19, o distanciamento dos familiares em relação aos idosos já era apontado como um gerador de sofrimento para os profissionais que trabalham em instituições de longa permanência. Dessa forma, a ausência da família, por força do confinamento, constituiu um enorme desafio nos cuidados humanizados (Celich et al., 2022).

Durante esse período, o sentimento de abandono experienciado pelos idosos foi difícil gerir, porque alguns idosos não compreendiam a necessidade do distanciamento físico com seus familiares. Os principais desafios vivenciados pelos profissionais estão relacionados às modificações necessárias no desempenho das práticas de cuidado devido a utilização de proteção pessoal antes não utilizada, limitação nas relações afetivas e restrições de espaços de convivência.

### **A importância da humanização para a assistência em saúde**

A contagem global de *mortes* por Covid-19 já registra mais de 5 milhões de pessoas. Por trás de cada número existiu uma tragédia pessoal e uma perda familiar. Inúmeras pessoas morreram sozinhas, longe dos familiares, sem alguém disponível para segurar suas mãos ou escutar suas aflições. Seguramente, esse cenário desolador necessita de intervenções relacionadas à humanização de toda a assistência, de forma holística, compreendendo aspectos físicos, emocionais e espirituais, bem como respeitando a individualidade de cada paciente (Soriano, 2020).

Tal crise na saúde promovida por uma doença infectocontagiosa, evidenciou limitações importantes na forma de assistência prestada aos doentes em seus últimos dias de vida, principalmente devido à necessidade do isolamento, que impossibilitou estarem acompanhados de seus entes queridos.

O processo de morrer com dignidade deve ser assegurado ao paciente, dessa forma, estar ao lado do paciente no final da vida, permitindo-lhes expressar suas dores, consiste em um cuidado específico e necessário no processo de morte, o qual gera um grande efeito consolador que contribui para atenuar os sentimentos de medo e solidão (Sánchez, 2020).

Em tempos de pandemia, inúmeras técnicas de humanização têm sido implantadas nos serviços de saúde de alguns países. No México, foi utilizado a foto de cada integrante da equipe de saúde no peito para que o paciente pudesse reconhecer o profissional que está o tratando. Outra técnica bastante utilizada em vários lugares do mundo foi a utilização da tecnologia com a finalidade de encurtar a distância, entre familiares e pacientes isolados, por meio de videochamadas, principalmente para aqueles em condições mais críticas (González, et al., 2021).

Somado a isso, uma pesquisa realizada com pacientes de covid-19 em isolamento e com seus familiares, mostrou que, para 100% dos entrevistados, o contínuo contato entre familiares e o paciente, bem como com os profissionais de saúde, a fim

de atualizar à família a respeito das condições clínicas do enfermo, contribuiu para amenizar consideravelmente o estado de sofrimento e ansiedade das famílias e pacientes que participaram do estudo (Carlucci, et al., 2020).

Outra questão a ser abordada, no contexto da pandemia é a utilização de EPI, que foi apontada, por um estudo realizado em Portugal, como um empecilho para o estabelecimento da comunicação efetiva com o idoso, ressaltando a relevância de estratégias de comunicação que envolvam o olhar, a palavra e o toque durante os cuidados para o estabelecimento de uma assistência mais humanizada. Dessa forma, no cenário de pandemia por Covid-19, a manutenção dessas estratégias tornou-se um desafio para os profissionais da saúde que exercem o cuidado humanizado e precisam lidar com medidas restritivas de distanciamento que impossibilitam o toque e a exposição do rosto (Celich, et al., 2022).

Grupos mais susceptíveis, como recém-nascidos particularmente, requerem uma proteção específica. Diferentemente das outras faixas etárias, o RN demanda cuidados peculiares e diferenciados dos demais, em decorrência de suas especificidades neonatais. No decorrer da gestação, os pais criam vínculos iniciais, extremamente importante para o correto desenvolvimento do filho que está sendo gerado. Tal relação é prejudicada quando medidas de restrição e isolamento são obrigatórias devido aos casos de COVID-19 (Flores & Maestre, 2020).

Outro estudo, realizado no estado da Paraíba, evidenciou o efeito positivo das estratégias de humanização, como a musicoterapia, no âmbito da assistência intensiva aos pacientes com Covid-19. Seguramente, tais ações favorecem a construção de uma ambiência humanizada, voltada para a atenção acolhedora, que contribui com a redução do estresse e de sintomas depressivos entre pacientes e profissionais de saúde (Junior, et al., 2021).

Nessa perspectiva, o acolhimento é essencial no cuidado em saúde, uma vez que proporciona a compreensão e o encontro entre indivíduos por meio da escuta qualificada, favorecendo a criação de vínculos afetivos e de confiança. Nesse sentido, entende-se a humanização como a valorização dos diferentes indivíduos envolvidos no processo de produção de saúde, desde os usuários até os gestores, promovendo sua autonomia e ampliando o grau de corresponsabilidade no processo de saúde (Ramos, et al., 2021).

#### **4. Conclusão**

Diante do exposto, observou-se que a busca constante pela humanização do atendimento é de suma importância para a melhoria do quadro do paciente, já que toca seu emocional e até mesmo dos profissionais envolvidos, dando-lhes conforto.

Nesse sentido, notou-se alguns dispositivos que se evidenciavam no contexto da humanização, alguns deles foram: os grupos de trabalho de humanização, colegiado gestor, sistema de escuta qualificada para usuários e trabalhadores, projeto terapêutico singular, programa de formação em saúde do trabalhador e projetos cogestidos de ambiência, como a musicoterapia. Além de ferramentas de comunicação e informática para reduzir as distâncias, e conseqüentemente o sofrimento; e a voz e o olhar para transmissão de bem-estar e apoio ao paciente.

Para futuras pesquisas recomenda-se uma reflexão a respeito do aspecto desumanizante de morrer sozinho. Há poucos estudos, fazendo-se então um conhecimento necessário, caso se repitam circunstâncias parecidas com tudo que ocorreu durante o pico do Covid-19 em 2020.

#### **Referências**

- Brasil. (2004). Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política de Humanização. Política nacional de humanização: documento base para gestores e trabalhadores do SUS.
- Brasil. (2013). Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização da Gestão e Atenção no Sistema Único de Saúde.
- Carlucci, M., Carpagnano, L. F., Dalfino, L., Grasso, S. & Migliore, G. (2020). Stand by me 2.0. Visits by family members at Covid-19 time. *Acta Biomed*, 91(2), 71-74. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32420928/>.

- Celich, K. L. S., Melo, R. C. C. P., Vargas, M. A. O., Zilli, F., Henriques, L. V. L. & Souza, J. B. (2022). Desafios vivenciados por profissionais portugueses no cuidado em humanidade a idosos institucionalizados durante a pandemia. *Rev Esc Enferm USP*, 56, e20210426. <https://www.scielo.br/j/reusp/a/wC4JNpXb9QC6C3g37wncT7K/?format=pdf&lang=pt#:~:text=Ao%20n%C3%A3o%20construir%20uma%20rela%C3%A7%C3%A3o,um%20grande%20desafio%20vivenciado%20pelos.>
- Costa, S. C., Figueiredo, M. R. B. & Schaurich, D. (2009). Humanization within adult intensive care units (ICUs): comprehension among the nursing team. *Interface*, 13(1), 571-580.
- Fernandes, R. L. & Miranda, F. A. N. (2016). Análise da teoria das relações interpessoais: cuidado de enfermagem nos centros de atenção psicossocial. *Rev enferm UFPE*. 10(2). <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/11032>.
- Flores, J. J. & Maestre, B. R. (2020). El acceso parental a las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales en tiempos de pandemia. *Rev Bio y Der*, 50, 167-188. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1886-58872020000300011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872020000300011).
- Fuente-Martos, C., Rojas-Amezcuca, M., Gómez-Espejo, M. R., Lara-Aguayo, P., Morán-Fernandez, E. & Aguilar-Alonso, E. (2018). Implantación de un proyecto de humanización en una unidad de cuidados intensivos. *Med Intensiva*, 42(2), 99-109.
- George, J. B. (2000). Teorias de enfermagem: os fundamentos para a prática profissional. Artes Médicas Sul, Porto Alegre.
- Gómez-González, J. F., Cortés-López, V., Basante-Muñoz, L. Y., Gaviria-Zuluaga, K., Blanco-Betancur, M. & Sánchez-Duque, J. A. (2021). Humanización de los Cuidados Intensivos: Un llamado a la acción durante y después del COVID-19. *Archivos de medicina familiar y general*, 18(1), 5-9. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1292648>.
- Junior, S. V. S., Machado, A. G., Alves, A. M. R. S., Cordeiro, K. J. S., Barbosa, M. B., Teodozio, G. C. & Freire, M. E. M. (2021). Humanizando a assistência intensiva de enfermagem a pessoas com COVID-19. *Rev Rene*, 22, e62584. <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/58305>.
- Maciel, M. G., Melo, B. D., Pereira, D. R., Serpeloni, F., Kabad, J. F., Souza E Souza, M., Kadri, M. & Arantes, A. C. Q. (2020). Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: cuidados paliativos-orientações aos profissionais de saúde. *Editora Fiocruz*. <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/42351>.
- Mendes, K. D. S., Silveira, R. C. C. P. & Galvão, C. M. (2008). Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enfermagem*, 17(4), 758-764. <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/abstract/?lang=pt>.
- Paim, J. S. (2009). O que é o SUS. *Editora Fiocruz*. <http://www.livrosinterativoseditora.fiocruz.br/sus/>.
- Ramos, A. C., Almeida, B. G., Bowes, E. C. S., Moura, L. P., Adorno, R. S. B. & Lemons, S. C. (2021). *Revista Baiana de Saúde Pública*, 45(2), 201-216. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1342845>.
- Sánchez, E. G. (2020). Humanizar la muerte en tiempos de crisis sanitaria: morir acompañado, despedirse y recibir atención espiritual. *Cuadernos de Bioética*, 31(102), 203-222. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-194278>.
- Silva, J. N. B., Gomes, A. C. M. S., Guedes, H. C. S., Lima, E. A. P., Januário, D. C. & Santos, M. L. (2020). Comportamentos dos profissionais de enfermagem na efetivação da humanização hospitalar. *Rev Fun Care*, 12, 471- 478. <https://pesquisa.bvsalud.org/controlcancer/resource/pt/biblio-1087518>.
- Silveira, R. S., Lunardi, V. L., Filho, W. D. L. & Oliveira, A. M. N. (2005). Uma tentativa de humanizar a relação da equipe de enfermagem com a família de pacientes internados na UTI. *Texto contexto enferm*, 14, 125-30.
- Soriano, J.B. (2020). Medicina, Epidemiología y Humanismo antes y después de la COVID-19. *Rev Clin Esp.*, 220(8), 503-506. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-192187>.
- Weintraub, A. C. A. M., Silva, A. C. L. G., Melo, B. S., Lima, C. C., Barbosa, C., Pereira, D. R., Nogueira, D., Serpeloni, F., Masson, L., Rebelo, I. V. M., Cavanellas, L., Rezende, M., Montenegro, M., El Kadri, M., Souza E Souza, M., Resende, M. T., Magrin, N. P. & Gertner, S. (2020). Saúde Mental e Atenção psicossocial na pandemia COVID-19: Orientações aos trabalhadores dos serviços de saúde. *Editora Fiocruz*. <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/41828>.