

A vivência de uma acadêmica de enfermagem em um serviço de humanização hospitalar: relato de experiência

The perception of a nursing student in a hospital humanization service: experience report

La vivencia de una estudiante de enfermería en un servicio de humanización hospitalaria: relato de experiencia

Recebido: 09/11/2022 | Revisado: 22/11/2022 | Aceitado: 23/11/2022 | Publicado: 30/11/2022

Nathália Cardoso de Medeiros
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5497-1801>
Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
E-mail: nathaliacardosoufu@gmail.com

Tatiany Calegari
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7917-043X>
Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
E-mail: tatiany.calegari@ufu.br

Livia Ferreira Oliveira
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1978-7889>
Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
E-mail: liviaenfermg@ufu.br

Resumo

Objetivo: O objetivo é apresentar o relato de experiência vivido como acadêmica de enfermagem no Serviço de Humanização de um Hospital Universitário do interior de Minas Gerais. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência, descritivo e reflexivo, sobre a vivência de uma estudante de graduação em enfermagem no atendimento hospitalar de um Pronto Socorro de um Hospital Universitário do interior de Minas Gerais. O relato se refere à prática do Projeto “Posso Ajudar?” e possui caráter educativo, social, cultural, científico e tecnológico. **Resultados:** Foi possível evidenciar sobre o desenvolvimento prático do projeto em questão, como detalhes sobre a vivência extensionista da acadêmica, os benefícios do referido projeto de extensão na percepção da mesma, a percepção da acadêmica sobre os benefícios do projeto de extensão para a comunidade hospitalar e o desenvolvimento do projeto durante a pandemia da COVID-19. **Considerações finais:** Na percepção da acadêmica, a experiência extensionista influenciou na sua formação universitária, visto que foi uma atividade complementar no processo de construção da sua identidade profissional e permitiu a otimização do atendimento frente à comunidade hospitalar. O escopo do projeto e a sua execução, incluindo ações não previstas, foram fundamentais para uma mudança de paradigma na formação dos discentes que atuam no contexto da humanização.

Palavras-chave: Humanização da assistência; Assistência centrada no paciente; Relações comunidade-instituição.

Abstract

Objective: The objective is to present an experience report as a nursing student in the Humanization Service of a University Hospital in the interior of Minas Gerais. **Methodology:** This is an experience report, descriptive and reflective, about the experience of an undergraduate nursing student in the hospital care of an Emergency Room of a University Hospital in the interior of Minas Gerais. The report refers to the practice of the Project “Can I Help?” and has an educational, social, cultural, scientific and technological character. **Results:** It was possible to evidence about the practical development of the project in question, such as details about the extensionist experience of the academic, the benefits of the said extension project in the perception of the same, the benefits of the extension project for the hospital community and the development of the project during the COVID-19 pandemic. **Final considerations:** In the academic's perception, an extension experience influenced her training, which was a complementary activity in the process of building her professional identity and aimed at optimizing hospital care. The scope of its execution, unplanned projects and paradigm shift were fundamental for the formation of students who work in the context of humanization.

Keywords: Humanization of assistance; Patient-centered care; Community-institutional relations.

Resumen

Objetivo: El objetivo es presentar un relato de experiencia como estudiante de enfermería en el Servicio de Humanización de un Hospital Universitario del interior de Minas Gerais. **Metodología:** Se trata de un relato de experiencia, descriptivo y reflexivo, sobre la experiencia de una estudiante de graduación en enfermería en la atención

hospitalaria de un Servicio de Emergencia de un Hospital Universitario del interior de Minas Gerais. El informe hace referencia a la práctica del Proyecto “¿Puedo Ayudar?” y tiene un carácter educativo, social, cultural, científico y tecnológico. *Resultados:* Se pudo evidenciar sobre el desarrollo práctico del proyecto en mención, como detalles sobre la experiencia extensionista del académico, los beneficios de dicho proyecto de extensión en la percepción del mismo, los beneficios del proyecto de extensión para la comunidad hospitalaria y el desarrollo del proyecto durante la pandemia de COVID-19. *Consideraciones finales:* En la percepción de la académica, una experiencia extensionista influyó en su formación, que fue una actividad complementaria en el proceso de construcción de su identidad profesional y encaminada a optimizar la atención hospitalaria. El alcance de su ejecución, los proyectos no planificados y el cambio de paradigma fueron fundamentales para la formación de estudiantes que actúan en el contexto de la humanización.

Palabras clave: Humanización de la atención; Atención dirigida al paciente; Relaciones comunidad-institución.

1. Introdução

O termo humanização tem como significado o ato ou efeito de humanizar, ou seja, dar condição humana, civilizar, tornar humano. Humanizar está associado ao respeito às condições clínicas do ser humano, sua sobrevivência, reconhecendo sua posição frente à situação vivenciada, não sendo impostos valores morais e princípios, mas respeito à dignidade da pessoa e a garantia de seu direito à vida e à saúde. A missão da humanização está em melhorar o tratamento intersubjetivo, incentivando de diversas formas a união e colaboração interdisciplinar dos envolvidos no processo, sejam eles usuários, profissionais da saúde ou gestores (Oliveira et al., 2006). Também pode ser entendido como atendimento de qualidade, com articulação dos avanços tecnológicos através do acolhimento, da melhora dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais envolvidos (Brasil, 2004).

Em 2003, com a instituição da Política Nacional de Humanização (PNH) houve uma ampliação do conceito de humanização passando a ser considerada uma política de saúde, compreendendo o indivíduo como sujeito-cidadão-político e a sua condição de saúde, como sistema integrado e articulado (Brasil, 2013). Segundo a Política Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH) a humanização tem como objetivo lapidar as relações entre os profissionais e os usuários do sistema de saúde, bem como as relações hospitalares e comunitárias. Assim, através da valorização da dimensão humana e subjetiva presente em todo ato assistencial da saúde, a PNHAH retrata uma mudança na qualificação dos hospitais públicos a fim de tornar as organizações mais modernas, dinâmicas e solidárias, tendo assim, condições de atender às expectativas não somente da gestão hospitalar, mas também de toda a comunidade (Brasil, 2001).

Portanto, como política, a Humanização deve traduzir princípios e modos de agir mediante as relações entre profissionais e usuários, englobando todos os profissionais do sistema, de diversas unidades e serviços de saúde que compõem as instâncias do Sistema Único de Saúde (SUS). De tal modo, também é definida como a tentativa de aumentar o grau de corresponsabilidade dos componentes do SUS, produzindo e gerando uma mudança cultural na forma de atenção aos usuários, bem como na gestão dos processos de trabalho. Deve-se permitir que os usuários se coloquem como atores no sistema por meio de seu controle social, ofertando também aos profissionais melhores condições para realizar seus trabalhos de maneira digna (Brasil, 2004).

Ao se tratar de uma atenção integral e humanizada, há uma necessidade de demonstrar a perspectiva de toda a equipe multidisciplinar, incluindo todos os gestores e trabalhadores, com sensibilidade e comprometimento, relacionados à complexidade e singularidade de cada usuário, aceitando e assistindo suas experiências e crenças com singularidade e conhecimento empírico (Silva et al., 2018).

Para a aplicação do atendimento humanizado, os enfermeiros e demais profissionais devem ser capacitados para lidar com todos os sentimentos que podem abranger o paciente, principalmente no momento da internação, a fim de darem uma contribuição significativa para os mesmos e melhorar as condições de vida durante esse processo (F. Nascimento, 2021).

A enfermagem vem ampliando seu espaço em diferentes cenários da saúde, sendo que o enfermeiro tem assumido um

posicionamento cada vez mais decisivo e proativo no cuidado da população, com ações de promoção e prevenção da saúde nas suas diferentes dimensões, sendo o cuidado de enfermagem um componente fundamental nos serviços de saúde. (Backes et al., 2012). Nesse sentido, os profissionais de enfermagem devem ter a visão do cuidado integral, efetivando ações que possibilitem a correlação do contexto social e cultural dos clientes; sendo necessária a melhoria da gestão, através da adoção de políticas internas e ampliação das atividades que preconizem os princípios do SUS (Ferreira et al., 2020).

Ademais, apesar de todos os conhecimentos adquiridos na faculdade sobre humanização e a necessidade de sua implementação, a extensão é um ponto muito importante no âmbito acadêmico para desenvolver habilidades sociais e competências profissionais de forma efetiva estando inseridos na prática (Nunes et al., 2022).

No Brasil, temos que a Resolução no 7, de 18 de dezembro de 2018, que estabelece as diretrizes para a extensão na educação superior e regimenta o que está disposto na lei no 12.005/2014-2024, sempre dando outras providências. Com isso, a resolução determina no país que a extensão seja uma atividade que esteja integrada à matriz curricular e à organização da pesquisa dentro da instituição (Brasil, 2018).

Na universidade em questão, o extensionismo é tratado pela Portaria Proexc no 27, de 28 de julho de 2019, pela rede de extensão, instituindo a Rede de Extensão da Universidade, cuja finalidade é organizar as atividades de extensão para os alunos e demais programas institucionais na universidade. Com isso, esta portaria também leva em consideração a Resolução CNE no 7, de 18 de dezembro de 2019. Tais propostas da universidade possuem o objetivo de organizar atividades extensionistas conforme determinadas áreas temáticas e os programas institucionais, gerenciados sempre pela Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (Universidade Federal de Uberlândia, 2019).

Ademais, a Resolução no 11/2020, do Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis coloca como objetivo que todas as atividades de extensão em saúde, integradas ao ensino e à pesquisa possuem o objetivo de promover o desenvolvimento profissional dos corpos docente, técnicos e discentes, com foco na integração da sociedade com a Universidade através de ações na área da saúde e relacionadas (Universidade Federal de Uberlândia, 2020).

Dentro deste contexto, ao implementar o atendimento humanizado no âmbito hospitalar, há um intuito de enfrentar os desafios que o atendimento ao público apresenta e valorizar o trabalho de todos os profissionais desta área. Deve-se considerar as demandas da população atendida, a fim de realizar o direcionamento dos serviços com qualidade (Brasil, 2001).

O presente trabalho se justifica diante da importância do desenvolvimento de atividades extensionistas para a formação do profissional da saúde. Os projetos extensionistas universitários são importantes tanto para as Instituições de Ensino Superior quanto para seus acadêmicos, uma vez que enriquece a aprendizagem do discente com atividades práticas, podendo este exercer a cidadania e direitos humanos. O objetivo é apresentar o relato de experiência vivido como acadêmica de enfermagem no Serviço de Humanização de um Hospital Universitário do interior de Minas Gerais, descrevendo os impactos de uma ação extensionista intitulada Projeto “Posso Ajudar?” na formação do acadêmico de enfermagem.

2. Metodologia

O presente trabalho trata-se de um relato de experiência, descritivo e reflexivo, sobre a vivência de uma estudante de graduação em enfermagem de uma universidade pública federal no desenvolvimento de atividades de extensão em um pronto socorro de um hospital universitário do interior de Minas Gerais. O relato se refere ao “Projeto Posso Ajudar?”, o qual possui caráter educativo, social, cultural, científico e tecnológico.

O relato de experiência é considerado uma modalidade que é capaz de cultivar o conhecimento dentro da pesquisa qualitativa, concedendo a reinserção e a elaboração ativada através de trabalhos da memória, onde o sujeito é afetado e constrói seus direcionamentos de pesquisa ao longo do tempo. Sendo assim, este estudo ultrapassa a identidade descritiva, caracterizando-se por uma multiplicidade de opções teóricas e metodológicas, valorizando a explicitação descritiva,

interpretativa e compreensiva (Daltro & Faria, 2019).

O projeto “Posso Ajudar?” foi criado com a iniciativa de promover a humanização no atendimento aos usuários, principalmente aos de urgência e emergência do pronto-socorro. A proposta para a criação do projeto foi uma área de acolhimento para os usuários, a fim dos profissionais poderem atuar junto com os familiares e pacientes, a fim de orientar os usuários e colaborar com as equipes do hospital em questão (Universidade Federal de Uberlândia, 2014).

O objetivo do projeto “Posso Ajudar?” é promover a humanização no atendimento aos usuários do SUS na urgência e emergência do referido hospital universitário e na pós-consulta, com ações visando o acolhimento em atendimento à Política Nacional de Humanização nos serviços de saúde. A finalidade do projeto é valorizar a dimensão humana, otimizando o atendimento. O período de participação da discente no projeto foi de outubro de 2018 a outubro de 2021.

O projeto “Posso Ajudar?” está atrelado ao serviço de humanização do hospital universitário e conta com parceiros internos e a comunidade. Além de acadêmicos da área da saúde, são executores do projeto outros estudantes dos cursos de física, jornalismo, estatística e letras.

O relato de experiência a partir da ótica da estudante extensionista dispensa a necessidade do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) obtido junto ao Comitê de Ética em Pesquisa, uma vez que não oferece riscos aos envolvidos e nem fere a privacidade e confidencialidade dos pacientes atendidos, sendo respeitada a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

3. Resultados

3.1 Contextualização do projeto de extensão

O projeto “Posso Ajudar?” foi criado em 2010 na universidade federal em questão com o objetivo de que acadêmicos de diversas áreas pudessem oferecer aos usuários do SUS acolhimento por meio de uma abordagem humanizada e resolutiva de suas demandas, tais como: organizar o fluxo de atendimento, esclarecer dúvidas sobre suas necessidades de saúde, promover agilidade nos acessos aos serviços de saúde, encaminhar para o local de atendimento correto, orientar quanto a documentação necessária.

O projeto extensionista foi anualmente atualizado e cadastrado no sistema de informação de extensão, mantendo como objetivos a humanização no atendimento aos usuários do serviço de urgência e emergência no pronto socorro e pós-consulta ambulatorial das diversas especialidades.

A equipe organizadora do projeto de extensão ao longo dos anos foi constituída por coordenadoras da área de enfermagem, técnicos administrativos, estudantes bolsistas de extensão, voluntários externos e colaboradores do hospital universitário.

Dentre as atividades do projeto de extensão desenvolvidas no Pronto Socorro do referido Hospital Universitário destaca-se os acolhimentos com pacientes e acompanhantes que apresentavam o atendimento usual como frio e com falta de empatia de alguns profissionais que trabalhavam no local.

Visto que o hospital universitário no qual a ação extensionista foi desenvolvida possui um caráter de complexidade em urgência e emergência, no ambiente de enfermarias e nos ambulatorios, este tipo de projeto proporciona tanto o atendimento humanizado ao usuário do SUS, quanto o redesenho da cultura de funcionamento institucional e dos relacionamentos entre usuários-estudantes-profissionais para a transformação cotidiana da assistência mediante a presença constante dos valores da humanização.

3.2 Vivência extensionista

No decorrer do desenvolvimento do projeto foram realizadas diversas atividades como: acolhimento ao paciente,

direcionamento conforme fluxograma do pronto socorro, organização das filas, escuta ativa, levantamento de dados para indicadores e pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado, controle de visitas e acompanhantes, auxílio na realização de projetos de ambiência, identificação das necessidades de adaptações físicas, observação das triagens de classificação de risco, criação de materiais educativos e normativos, dentre outras atividades em consonância com a PNH. Quando identificadas situações que ultrapassavam o escopo do projeto, para atender as necessidades do paciente e acompanhante, os mesmos foram encaminhados aos profissionais de referência no serviço social, equipe médica, de enfermagem e de psicologia.

Por se tratar de uma vivência extensionista durante o curso de graduação em enfermagem, tive a oportunidade de observar diversas situações, tais como: urgências e emergências clínicas, classificações de risco, atendimentos diretos da equipe de saúde e principalmente da área da enfermagem. Por serem atividades privativas de cada profissional e este projeto não possuir respaldo de execução de estágio prático dos procedimentos de enfermagem, eu não realizei tais ações, embora tenha sido possível ampliar o conhecimento por meio da observação do exercício profissional e da troca de saberes, auxiliando, ainda durante a graduação, no desenvolvimento de uma visão clínica e de urgência-emergência das demandas apresentadas pelos pacientes.

3.3 Benefícios do projeto de extensão na percepção da acadêmica

Para os acadêmicos executores da extensão, as práticas realizadas permitiram o conhecimento precoce da rotina hospitalar, bem como do fluxograma da instituição incluindo o serviço de emergência e dos ambulatorios. Esta oportunidade na inserção precoce e no contato de estudantes com o ambiente hospitalar desde o início do curso de graduação, permite o melhor preparo para as futuras práticas de ensino-aprendizagem, já que está proposto no edital de seleção do “Projeto Posso Ajudar?” que as vagas sejam direcionadas para estudantes a partir do primeiro período de graduação ou ensino técnico.

Ampliando os benefícios para a formação discente este projeto permite uma visão integral do paciente pautada em todas as suas necessidades e não somente no processo da doença, a partir da aquisição de habilidades como a escuta atenta e qualificada, a reflexão e reconhecimento das necessidades dos usuários, a promoção do diálogo, cidadania e respeito às diferenças. Com base nessa experiência é possível refletir sobre a importância da humanização e como ela deve ser aplicada em diversos setores do hospital por todos os profissionais prestadores de serviço. Para os acadêmicos, todas as experiências no acolhimento possibilitaram o desenvolvimento de atividades educativas junto à comunidade hospitalar e o entendimento do trabalho em equipe.

3.4 Benefícios do projeto de extensão para a comunidade hospitalar

A disponibilidade dos alunos distribuídos pelo hospital permite o aprimoramento do acesso ao usuário, na medida em que amplia a possibilidade de orientação e melhora do fluxo de atendimento, já que muitos se sentem perdidos pelos corredores por falta de conhecimento do processo.

O projeto facilita o vínculo do usuário com o serviço e possui um local físico em uma das entradas do hospital específico para a retirada de dúvidas e encaminhamentos. A partir de orientações quanto a rotina hospitalar e/ou campanhas educativas, foi possível ainda identificar as necessidades destas pessoas e em muitos casos trazer uma resolução individualizada, caracterizada pela agilidade e correto encaminhamento destes usuários, refletindo em uma espera menos estressante e mais humanizada.

3.5 O projeto de extensão durante a pandemia da COVID-19

Dentre as atividades não previstas, houve a atuação dos extensionistas nas ações emergenciais de manejo das situações relacionadas a pandemia da COVID-19, após aprovação do comitê de monitoramento da COVID-19 do referido

hospital e reuniões de planejamento, foram ampliadas as atividades desenvolvidas e feitas adaptações de acordo com as recomendações do Ministério da Saúde. Nas portarias foram distribuídas máscaras para os pacientes e acompanhantes uma vez ao dia, e para um atendimento mais ágil aos casos de suspeita de COVID-19 passou a ser realizada uma abordagem educativa na portaria do pronto socorro, dessa forma, os pacientes com suspeita eram encaminhados diretamente para o local de atendimento a COVID-19, reduzindo o tempo de contato com outros pacientes, além disso, eram realizadas orientações sobre a lavagem correta das mãos e uso de álcool em gel.

Com a restrição de visitas e acompanhantes durante a pandemia da COVID-19, o Projeto “Posso Ajudar?” se mobilizou para organizar a passagem do boletim médico aos familiares dos acometidos pelo vírus que se encontravam no Pronto Socorro do hospital. A equipe designada passou a realizar uma filtragem por especialidades e organização do fluxo de familiares, direcionando ao local correto para obter a informação necessária e agilizar o atendimento.

Ainda em decorrência da restrição de visitas e acompanhantes, foram adquiridos tablets para viabilizar o contato dos pacientes com a família por vídeochamadas. Os acadêmicos que faziam parte do projeto eram responsáveis por agendar e intermediar a ligação, além de divulgar a possibilidade deste serviço.

Estar desenvolvendo o projeto extensionista no momento em que um serviço atendeu pacientes na linha de frente de uma doença que era pouco conhecida, sobretudo uma pandemia, causou sentimentos de insegurança e medo. Os extensionistas foram afetados tanto na execução do planejamento do projeto, quanto na rotina pessoal, embora tenham ocorridos impactos psicológicos causados por essas mudanças, foi uma experiência que agregou profissionalmente. Foi possível aprender a lidar com imprevisto, com a escassez de insumos como equipamentos de proteção individual (EPI), com a necessidade de adaptações da estrutura física, da forma de atendimento dos pacientes e ainda da utilização dos EPI's que antes não faziam parte da rotina hospitalar. Como futuros profissionais da saúde, os estudantes vivenciaram esse momento e puderam colaborar na otimização do atendimento, visto que as profissões no âmbito hospitalar são suscetíveis à necessidade de enfrentar possíveis situações pandêmicas e/ou outros processos de adoecimento da população.

4. Discussão

A extensão universitária é definida como uma realização de cursos de educação continuada feitos com a população, tendo seu início na segunda metade do século XIX, na Inglaterra. Já no Brasil, as primeiras experiências foram realizadas na Universidade de São Paulo, na década de 20. Sendo assim, em 1931, através do Decreto-Lei nº 19.851, tem-se no país o primeiro registro legal de projetos de Extensão Legais (Nogueira, 2001). A literatura científica relata que a vivência extensionista junto à comunidade no meio cotidiano, interligadas com as equipes de saúde traz contribuições de bastante relevância para o desenvolvimento acadêmico, aproximando os extensionistas do contexto sociocultural, aumentando a interação entre os profissionais e a comunidade e desenvolvendo habilidades interpessoais e intergrupais. Sendo que, a atuação dos enfermeiros foi vista como primordial nos projetos de extensão e na aplicabilidade da humanização com a comunidade participante, sendo capaz de aumentar a qualidade de vida da população (Tavares et al., 2007).

No Brasil, a extensão universitária de ensino e pesquisa possui formação mais recente, sendo aplicada a partir de 1980 apesar de decretada anteriormente. Devido a uma necessidade de maior responsabilização com a população mais carente, a extensão nas universidades surge com afinco nos anos 80, com o objetivo de resgatar o papel social da Universidade frente a comunidade (Nogueira, 2001). Segundo a Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, no Brasil, os projetos extensionistas devem receber no mínimo 10% do total de créditos exigidos nos programas de graduação, sendo direcionados para projetos de extensão universitária e tendo suas ações voltadas para a comunidade, com grande pertinência social (Brasil, 2014).

Dentro deste contexto, a universidade em questão se baseia na portaria nº 27, de 18 de julho de 2019 para instituir a rede de extensão dentro de seus campos, sendo baseada na Resolução CNE nº 07 de 18 de dezembro de 2018. Tal resolução

define as diretrizes para o funcionamento da extensão na educação superior brasileira, implementando o disposto na Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, aprovando o Plano Nacional de Educação e dando outras providências (Brasil, 2014).

De forma semelhante o presente projeto extensionista foi criado em 2010 no contexto acadêmico hospitalar, com o objetivo de que acadêmicos de diversas áreas pudessem oferecer aos usuários do SUS acolhimento por meio de uma abordagem humanizada e resolutiva de suas demandas. Historicamente, o cuidado humanizado tem relação direta com a PNH, criada em 2003, que veio com o objetivo de efetivar os princípios do SUS durante as práticas de atenção e gestão em saúde. Ela é embasada em cinco propósitos, sendo eles: familiarização de trabalhadores, gestores e usuários do SUS sobre os seus princípios e diretrizes; fortalecer as iniciativas de humanização que já se encontram em uso; desenvolvimento de tecnologias com relação e compartilhamento das práticas de gestão e atenção; aprimoramento, oferta e divulgação de estratégias e metodologias de apoio à mudanças sustentáveis dos modelos de atenção e de gestão; implementação de processos de acompanhamento e avaliação (Brasil, 2013).

A extensão pode ser entendida como um meio pelo qual a comunidade questiona a ciência e apresenta para a mesma, suas necessidades. É através dela que se pode retirar os estigmas de algumas situações sociais, políticas e econômicas. As ações extensionistas podem promover a inclusão social e promover uma difusão mais ampla dos saberes, sem elitizar academicamente os conteúdos e aumentar a marcação de espaço, obtendo assim uma troca mútua de conhecimentos. É através dela que a universidade percebe o acompanhamento em um espaço e um conjunto, demonstrando uma necessidade de abertura para novas possibilidades (Medeiros, 2017).

O hospital em estudo, através da Resolução SEI nº 05/2018, do conselho de extensão, cultura e assuntos estudantis institui o programa de Humanização de acordo com a PNH do SUS e da outras providências (Universidade Federal de Uberlândia, 2018). Diante do vínculo com a EBSEH, as ações de extensão são realizadas somente mediante a avaliação e o deferimento da Comissão de Extensão definida pela empresa.

Durante a vivência extensionista, foi possível realizar atividades que vão de acordo com os princípios da PNH. Dentre os princípios cabe destacar: a transversalidade, a indissociabilidade entre atenção e gestão, o protagonismo, corresponsabilidade e a autonomia dos sujeitos e coletivos e o método (Brasil, 2013). Segundo a Diretriz de Humanização da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH), a Política Nacional de Humanização pertencente a Atenção e Gestão no Sistema de Saúde, denominada HumanizaSUS, tem como fundamento valorizar os diferentes sujeitos envolvidos nas questões de saúde do país, sejam eles trabalhadores, gestores ou usuários (Brasil, 2004). Com isso, há o impasse de equilibrar a implementação e o uso de tecnologias leves e realizar o cuidado humanizado, associando-se ao uso consciente de tecnologias duras, não rompendo os paradigmas de valores humanitários (M. Nascimento et al., 2021).

E ainda no presente estudo, a discente identificou necessidades dos usuários que ultrapassaram o escopo do projeto, sendo os mesmos encaminhados para a categoria profissional adequada para melhor resolutividade de sua demanda, sendo identificadas as reais necessidades dos usuários. Assim fica evidente a importância de lidar com desafios de forma a compreender o ambiente em que as pessoas estão inseridas, bem como identificar suas necessidades e limitações (Incrocci & Andrade, 2018).

Na percepção da acadêmica um dos benefícios do projeto de extensão é o desenvolvimento de uma visão integral do paciente pautada em todas as suas necessidades, a partir da aquisição de habilidades sociais e técnicas, como a escuta ativa, a reflexão, a promoção do diálogo, cidadania e respeito às diferenças. Por isso, para que a implementação da humanização seja eficiente e eficaz, é necessário que haja um atendimento personalizado às necessidades de cada cliente, realizando um atendimento compassivo e de escuta qualificada, com respeito e com clareza nas atitudes e assim devem-se pensar nas necessidades de saúde, no cuidado e até mesmo nas respostas que serão dadas para as carências identificadas (Fernández-Silva et al., 2022). E ainda, os resultados de uma revisão narrativa sobre humanização nos serviços de urgência e emergência

demonstram que para a implementação da humanização o treinamento dos profissionais pode contribuir com mudanças de atitudes e melhores cuidados (Leguia et al., 2021).

Outro benefício identificado para o acadêmico de enfermagem foi sobre a inserção precoce na rotina hospitalar, o conhecimento do fluxograma institucional incluindo o serviço de emergência e dos ambulatorios. Tais vivências permitem o melhor preparo no processo de ensino-aprendizagem, e ainda contribui com a interação entre a equipe multiprofissional e a comunidade externa. A literatura científica relata que a vivência extensionista junto a comunidade no meio cotidiano, interligadas com as equipes de saúde traz contribuições de bastante relevância para o desenvolvimento acadêmico, aproximando os extensionistas do contexto sociocultural, aumentando a interação entre os profissionais e a comunidade e desenvolvendo habilidades interpessoais e intergrupais. Ademais, a atuação dos enfermeiros foi vista como primordial nos projetos de extensão e na aplicabilidade da humanização com a comunidade participante, sendo capaz de aumentar a qualidade de vida da população (Tavares et al., 2007).

Embora inicialmente o projeto possuísse a delimitação de seus objetivos específicos, os mesmos foram complementados devido o advento da pandemia da COVID-19 havendo ampliação das atividades desenvolvidas e adaptações de acordo com as recomendações do Ministério da Saúde. A utilização de tecnologia digital foi um recurso complementar que permitiu o contato dos pacientes com seus familiares através de videochamadas. Em uma revisão sistemática realizada durante a pandemia COVID-19, a maioria dos estudos analisados tratavam-se de projetos de humanização que permitiram a comunicação entre a tríade paciente-familiar-profissional (Almeida, 2021). Durante as intermediações do contato era possível perceber a satisfação dos envolvidos na chamada a partir de demonstrações não verbais e, ainda, a redução da sensação de isolamento do paciente, de forma a propiciar a melhora do aspecto emocional em ambos lados da tela.

Os estudantes participantes de projeto de extensão estão expostos a vários riscos frente a pandemia, devido ao manuseio inadequado de máscaras, falta de cuidado com a higiene pessoal, uso de transporte coletivo para o deslocamento até as universidades e o não cumprimento do distanciamento social (Arrais et al., 2022).

Segundo Almeida 2021, a implementação da humanização na época da COVID-19 se deu através de telefonemas e videochamadas com os familiares dos pacientes internados, a fim de dar conforto para todos eles, além da criação de os projetos que regulamentam o envio de mensagens para o contato de referência do doente, mantendo a proximidade, dentro do possível, da família.

Seja qual for o contexto, um cuidado humanizado permite melhorar a qualidade de vida das pessoas, já que trabalhar com a sensibilidade humana propicia mudanças positivas que influenciam no processo de saúde-doença e confirmam que a essência da enfermagem, que é de cuidar, podem impactar, pois os profissionais são orientados por valores que sempre buscarão o máximo bem-estar do outro (Correa et al., 2021).

5. Considerações Finais

As experiências vivenciadas no projeto de extensão possuem relevância na formação de estudantes da saúde, visto que são atividades complementares no processo de construção da identidade profissional. A extensão desperta para a estudante a essência do trabalho do enfermeiro, que é o cuidar, processo que envolve contato próximo com o usuário, denotando assistir o ser humano em suas necessidades de saúde, envolvendo atos, comportamentos e atitudes, que dependem de seu contexto de vida e das relações estabelecidas entre usuário e profissional.

Os profissionais de saúde que atuam em ambiente hospitalar devem estar atentos para os princípios humanísticos, como a empatia, que são pilares na construção de projetos extensionistas, ampliando o fazer profissional para além de aspectos biológicos, visando contemplar tecnologias leves do cuidar. Faz-se necessária a construção de projetos pedagógicos dos cursos de graduação que contemplem a implementação de conteúdos que abranjam a temática de humanização, oportunizando

espaços para que estudantes, docentes e profissionais compartilhem experiências sobre o cuidar humanístico daquele que é a personagem principal do cuidado ao qual devem ser dedicados todos os esforços como profissional da saúde: o cliente.

O projeto possibilitou para a estudante a visão do paciente de forma integral, com desenvolvimento da escuta ativa, a promoção do diálogo, a reflexão e reconhecimento das necessidades dos usuários, cidadania e respeito às diferenças. Os pressupostos da PNH foram compreendidos e vivenciados pela acadêmica, sendo refletido em suas ações como o melhor relacionamento entre profissional-paciente, o reconhecimento de problemas, a busca da melhor resolubilidade frente às situações apresentadas, visando melhorar a qualidade da assistência. O escopo do projeto e a sua execução, incluindo ações não previstas, como a colaboração na otimização do atendimento aos usuários do SUS durante a pandemia de COVID-19, foram fundamentais para uma mudança de paradigma na formação dos discentes que atuam no contexto da humanização.

A vivência dentro de um projeto de extensão propiciou benefícios na formação acadêmica da discente, que a partir da publicação desse relato de experiência almeja contribuir com o desenvolvimento de futuras pesquisas com enfoque nas ações de humanização dentro dos hospitais. Sugere-se a identificação de outras formas de inserção da humanização dentro das universidades através de capacitações frente a estes profissionais, não sendo voltado apenas para os estudantes.

Referências

- Almeida, M. M. S. A. (2021). *Revisão sistemática da contribuição das tecnologias para o processo de humanização durante a Pandemia COVID-19*. Dissertação (mestrado), Universidade Beira Interior. https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/11435/1/8204_17602.pdf
- Arrais, P. S. D., Laurentino, E. M., Linard A. G., Fonteles, M. M. F., Sousa, F. J. P., & Almeida, P. C. (2022). Aplicação das medidas de prevenção e controle do SARS-CoV-2 entre universitários de instituição pública do Ceará, Brasil. *Revista Visa em Debate, sociedade, ciência e tecnologia*, 10(3), 87-95. <https://visaemdebate.incqs.fiocruz.br/index.php/visaemdebate/article/view/1983/1444>
- Backes, D. S., Backes, M. S., Erdmann, A. L., & Büscher, A. (2012). O papel profissional do enfermeiro no Sistema Único de Saúde: da saúde comunitária à estratégia de saúde da família. *Ciência e Saúde Coletiva*, 17(1), 223-230. <https://www.scielo.br/j/csc/a/B4YNT5WFyKmn5GNgbYBhCsD/?lang=pt>
- Brasil (2001). *Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar*. <https://bvsm.ssaude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>
- Brasil (2004). *HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS*. https://bvsm.ssaude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasisus_2004.pdf
- Brasil (2013). *Política Nacional de Humanização: PNH*. https://bvsm.ssaude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf
- Brasil. (2014). *Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014*. Aprova Plano Nacional da Educação (PNE). http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm
- Brasil (2018). *Resolução nº 7, de 18 de dezembro de 2018*. Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e regimenta o disposto na Meta 12.7 da Lei nº 13.005/2014, que aprova o Plano Nacional de Educação - PNE 2014-2024 e dá outras providências. https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/pdf/CNE_RES_CNECESN72018.pdf
- Correa, T. N., Salamanca, F. F., & Barría, R. M. (2021). Humanized Care from the perception of oncology patients from Southern Chile. *Investigacion y Educacion en Enfermeria*, 39(2). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/346561/20805575>
- Daltro, M. R., & Faria, A. A. (2019). Relato de Experiência: uma narrativa científica na pós-modernidade. *Estudos e Pesquisa em Psicologia*, 1(19). <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/43015/29664>
- Ferreira, V. C., Filoni, E., & Alves, V. L. S. (2020). Percepção sobre humanização na enfermagem em um hospital público. *Life Style*, 7(2), 27-33. <https://doi.org/10.19141/2237-3756>
- Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Flores, A. A., Mansilla, B. A., & Saavedra, M. I. G. (2022). Perception of Hospitalized Patients Regarding Nursing Care. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Incrocci, L. M. M. C., & Andrade, T. H. N. (2018). O fortalecimento da extensão no campo científico: uma análise dos editais ProExt/MEC. *Sociedade e Estado*, 33(1), 187-212. <https://doi.org/10.1590/s0102-699220183301008>
- Leguia, L. A. S., Trujillo, S. S., García E. S., Romero R. S., Cerda, V. V., & Ospino, C. V. (2021). *Humanización en los servicios de urgencia: revisión narrativa*. *Horiz Enferm*, 33(1), 83-95. <http://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/41153/39749>
- Medeiros, M. M. (2017). *A extensão Universitária no Brasil: um percurso histórico*. *Revista Barbaquá*, 1(1), 9-16. <https://periodicosonline.uems.br/index.php/barbaqua/article/view/1447/1459>
- Nascimento, F. J. (2021). *Humanização e tecnologias leves aplicadas ao cuidado de enfermagem na unidade de terapia intensiva: uma revisão sistemática*. *Revista Nursing*, 24(279), 6035-6039. <https://revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/revistanursing/article/view/1709/1960>

Nascimento, M. F. S., Silva, L. S. R., Soares, L. M., Santos, A. S., Tavares, R. S. A., & Silva D. V. (2021). *Atuação da enfermagem na assistência ao paciente em cuidados paliativos: uma revisão integrativa*. *Revista Nursing*, 24(281). <https://revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/revistanursing/article/view/2005/2472>

Nogueira, M. D. P. (2001). Extensão universitária no Brasil: uma revisão conceitual. In: Farias, D. S. (Org.). *Construção conceitual da extensão universitária na América Latina*, 57-72. Universidade de Brasília.

Nunes, S. F., Melo, L. U., & Xavier, S. P. L. (2022). *Competências para promoção da saúde na formação em enfermagem: contribuições da extensão universitária*. *Revista Enfermagem Atual in Derme*, 96(37). <https://revistaenfermagematual.com/index.php/revista/article/view/1216/1214>

Oliveira, B. R. G., Collet, N., & Vieira, C. S. (2006). *A humanização na assistência à saúde*. *Ver. Latino-Am. Enfermagem*, 14(2), 277-284.

Silva, I. N., Pereira, V. A., & Araújo, L. C. N. (2018). Implantação da Política Nacional de Humanização (PNH): conquistas e desafios para a assistência em saúde. *Gep News*, 1(1), 02-07. <https://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/view/4674>

Tavares, D. M. S., Simões, A. L. A., Poggetto, M. T. D., & Silva, S. R. (2007). Interface ensino, pesquisa e extensão nos cursos de graduação da saúde na Universidade Federal do Triângulo Mineiro. *Ver. Latino-Am. Enfermagem*, 15(6). <https://www.scielo.br/j/rlae/a/3LXPvJgkhjpt7L9jGPYdRs/?format=pdf&lang=pt>

Universidade Federal de Uberlândia (2014). Gestão de Programas Institucionais de Humanização. *Projeto “Posso Ajudar?”*. http://www.editais.ufu.br/sites/editais.ufu.br/files/Ed_045_2014_PROEX_Projeto-POSSO_AJUDAR-2014.pdf

Universidade Federal de Uberlândia (2018). Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis. *Resolução SEI nº 05/2018, do Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis*. Institui o Programa de Humanização do Hospital de Clínicas de Uberlândia da Universidade Federal de Uberlândia (HCU-UFU), conforme o Plano Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde (SUS) e dá outras providências. <http://www.reitoria.ufu.br/Resolucoes/resolucaoCONSEX-2018-5.pdf>

Universidade Federal de Uberlândia (2019). *Portaria PROEXC nº 27, de 18 de julho de 2019*. Institui a Rede de Extensão da Universidade Federal de Uberlândia com a finalidade de organizar as atividades extensionistas e os programas institucionais da Universidade Federal de Uberlândia. http://www.proexc.ufu.br/sites/proexc.ufu.br/files/media/document/portaria_rede_de_extensao_1.pdf

Universidade Federal de Uberlândia (2020). *Resolução nº 11/2020, do Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis*. Dispõe sobre normas para organização, funcionamento, implementação e acompanhamento das atividades de Extensão em Saúde no âmbito da Universidade Federal de Uberlândia, e dá outras providências. <http://www.reitoria.ufu.br/Resolucoes/resolucaoCONSEX-2020-11.pdf>