

A PERCEPÇÃO SOBRE A HUMANIZAÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA PANDEMIA DA COVID-19¹

Marcia Pittol², Lucivania a. w de Medeiros³, Matheus Tondelo Roberto⁴, Francielle Garghetti Battiston⁵, Elisangela Bini Dorigon⁶, Camilia Susana Faler⁷

¹ Relatório de Extensão universitária do curso de Tecnologia em Radiologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina-Unoesc

² Aluna do Curso de Tecnologia em Radiologia da Unoesc Xanxerê. Email:marciapittol32831@gmail.com; Xanxerê/SC/Brasil

³ Aluna do curso de Tecnologia em Radiologia (UNOESC), email luevandmedeiros@gmail.com Xanxerê/SC/Brasil

⁴ Acadêmico do Curso de Tecnologia em Radiologia da Unoesc Xanxerê. Email:matheus.tondello@unoesc.edu.br; Xanxerê/SC/Brasil

⁵ Professora Colaboradora Mestre em Ciências Fisiológicas, Curso de Tecnologia em Radiologia (UNOESC), francielle.battiston@unoesc.edu.br , Xanxerê/SC/Brasil

⁶ Professora Colaboradora Mestre em Ciências da Saúde Humana, Curso de Tecnologia em Radiologia (UNOESC), elisangela.dorigon@unoesc.edu.br, Xanxerê/SC/Brasil

⁷ Professora Orientadora, Doutora em Serviços Sociais, Curso de Tecnologia em Radiologia (UNOESC), camilia.faler@unoesc.edu.br, Xanxerê/SC/Brasil

Introdução: “Humanizar” significa tornar mais humano, mais sociável. Na área da saúde o termo humanizar remete ao profissional se preocupa com o lado emocional do paciente, não apenas ter visão técnica da doença, nos procedimentos cirúrgicos, dos remédios receitados. A humanização está no ato de demonstrar empatia, respeito e carinho o próximo. A harmonia entre as equipes, equilíbrio emocional, condições infraestruturais, são necessários no desenrolar do processo saúde-doença, uma vez que estão envolvidos com o paciente e seus familiares. Diante disso, o **objetivo** deste estudo foi conhecer a percepção das pessoas em relação à humanização da assistência no serviço em saúde, em épocas de pandemia. **Método:** entrevista aberta, virtual por meio da plataforma surveymonkey contendo seis questões dissertativas. As respostas foram agrupadas conforme a repetição de termos-chave, para a posterior análise. **Resultado:** foram entrevistados 67 indivíduos, de 20 a 70 anos, residentes nos estados do Paraná, Rio grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo, de ambos os sexos (predominantemente mulheres 65%). Primeiramente foi questionado aos voluntários sobre o que eles achavam que era humanização no atendimento nos diversos setores de saúde pública e a maioria (75%) mencionou que o respeito, a valorização e a humildade com o próximo, tornem o ambiente mais sociável e agradável no atendimento em si, práticas e recursos voltados para a ampliação do relacionamento do profissional ao cidadão. No segundo questionamento foi solicitado a avaliação e o posicionamento sobre o que precisa ser melhorado nos setores quanto à humanização; a colocação principal (67%) foi à demora no atendimento devido à falta de profissionais capacitados para estarem atuando no atendimento ao paciente, pois muitas vezes a dor e o alto risco da doença conciliada com lugares e assentos impróprios deixam os pacientes em situações degradantes. Outro questionamento foi sobre a

percepção dos entrevistados sobre o atendimento dos setores de saúde como: gestão, equipe e profissional. As respostas dos participantes destacaram muitos atendimentos sem empatia por falta de funcionário capacitado, a falta de paciência dos profissionais e filas enormes. “A gestão é a cara da equipe, equipe com mau atendimento é porque a gestão não ensina”. A outra pergunta, é se algum dia já se experienciou ou se conhece alguém que teve experiências constrangedoras no setor da saúde. A maioria (66%) relatou que teve situações particulares e de pessoas próximas que foram insatisfatórias no atendimento. O último questionamento foi a respeito da importância da humanização durante a pandemia. Os participantes relataram que, para esse tempo de distanciamento social a humanização no atendimento na saúde faz toda a diferença, mesmo nas adversidades somos todos iguais e temos o direito à saúde, ter empatia com o próximo, saber orientar e saber fazer o equilíbrio em meio ao caos. **Conclusão:** é necessário fortalecer na formação de futuros profissionais da saúde que além de uma formação técnica de qualidade, eles devem preparar-se para ampliarem a visão em relação ao paciente. Compreender que cada paciente é diferente, e o não reconhecimento desta singularidade pode conduzir este profissional a realizar um tratamento padronizado, impessoal e mecanizado. Essas práticas de saúde humanizadas vêm com o comprometimento com as necessidades da população, não podemos deixar o tempo adormecer esse sentimento, esse amor, esse respeito pelo próximo, temos que nos colocar todos os dias no lugar do paciente.

Palavra- chave: Cuidado; Epidemia por 2019-nCoV; Educação interprofissional.