XXIII Seminário de Iniciação Científica
XX Jornada de Pesquisa
XVI Jornada de Extensão
V Mostra de Iniciação Científica Júnior
V Seminário de Inovação e Tecnologia

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

A POSSIBILIDADE DE HUMANIZAR O ATENDIMENTO FISIOTERAPÊUTICO[1]

Tania Regina Warpechowski[2].

[1] Artigo desenvolvido no grupo de pesquisa do doutorado em Educação nas Ciências
[2] ALUNA DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DO DOUTORADO EM EDUCAÇÃO NAS cIÊNCIAS

O serviço fisioterapêutico avançou ao longo da história, antes visto como uma terapêutica reparadora e reabilitadora, que incluía, muitas vezes, apenas criar possibilidades mínimas de um indivíduo seguir a vida cheia de sequelas; para uma terapêutica provedora de saúde e propulsora de rendimentos na área de esportes.

Nessa breve explanação, temos uma diferença fundamental e uma fundamentação importantíssima sobre as transformações que a profissão de fisioterapeuta vem passando nesses momentos atuais. O que realmente traz a inquietação aos meus pensamentos é a humanização do fisioterapeuta em relação ao paciente, assim como as mudanças que os estudantes de fisioterapia veem em sua profissão e a visão deles contrapondo a de outros autores que abordam o tema humanização da saúde.

Neste artigo de revisão de literatura embasada numa pesquisa empírica do cotidiano de profissionais que trabalham com fisioterapia tanto no setor público como privado, buscou-se responder estas questões e apontar soluções embasado nas experiências vividas, livros e diversos artigos científicos, os quais possibilitaram refletirmos e buscarmos soluções para os dilemas aqui apresentados. A forma de desenvolvimento da pesquisa com o cotidiano cria novas formas de saberes e descobertas no qual os caminhos são construídos através de possibilidade da discussão e alternativas para inserção social desses indivíduos. Ferraço (2007) pontua que se nós, pesquisadores, estamos imersos ao contexto da pesquisa, no cotidiano, no dia-a-dia, chegamos às vezes, a sermos sujeitos e objetos de nossa própria pesquisa.

Quando analisamos e pesquisamos sobre o termo "atendimento humanizado" é entendido como a valorização da qualidade do atendimento, no passo em que resgata o respeito à vida humana, abrangendo circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas, presentes em todo relacionamento humano. Este valor é definido em função de seu caráter complementar aos aspectos técnico-científicos, que privilegiam a objetividade, a generalidade, a causalidade e a especialização do saber.

O tratamento fisioterapêutico é um dos tratamentos que mais permite proximidade e longo tempo despendido no convívio com o paciente, é uma das relações que mais geram estresse no ambiente hospitalar (AMIB, 1998). Por isso este profissional não pode deixar de se preocupar com a qualidade humanitária do seu atendimento, já que a rotina diária e complexa que envolve o hospital faz com que, às vezes, o toque, a conversa e o ouvir o ser humano, que está sendo atendido, sejam atitudes esquecidas (VILA, 2002; SHIGUEMOTO, 2009).

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

Essas atitudes esquecidas não podem se tornar rotineiras em nenhum atendimento de saúde, quanto mais o de fisioterapia, nesse o convívio com o paciente e até mesmo com os familiares é decisivo para o sucesso do prognóstico do tratamento, tanto nas sessões hospitalares, nas ambulatoriais e nem nas domiciliares.

Assim como o s diferentes serviços de fisioterapia surgiram a partir da necessidade e concentração de recursos materiais e humanos para o atendimento de pacientes em diversas condições. Entretanto, o paciente que se submete a cuidados de fisioterapia precisa de cuidados de excelência, direcionados não apenas aos problemas fisiopatológicos, mas também para as questões psicossociais, que se tornam intimamente interligadas à doença física.

Claro que em relação a este tema será abordado amplamente o atendimento via SUS, pela questão, que todos nós sabemos, mas vale a pena ressaltar, profissionais, normalmente, recebem pouco pelo atendimento e acabam atendendo em maior quantidade consequentemente resultam em sessões com tempo menor e qualidade de atenção ao paciente inferior ao desejado.

Algumas outras formas de agir, que tornam o atendimento humanizado são (GUIRARDELLO, 1999; BRITTEN, 1995): chamar o paciente pelo nome; ter educação, atenção, carinho e paciência; ouvir o paciente e seus familiares; realizar anamnese, manuseio e posicionamento cuidadosos do paciente; explicar os procedimentos que serão realizados e tirar dúvidas; respeitar os limites do paciente; ter bom-senso no atendimento (horários indisposição do paciente, etc.);

A realização de um atendimento personalizado e individualizado, assim como conhecer em detalhes a saúde e a doença do seu paciente; ter visão ampla de todas as necessidades do paciente; comunicar-se e agir de modo claro e humanizado; manter relações mais abertas e maior empatia pelo paciente e pela sua família; procurar compreender as atitudes, escolhas e vontades do paciente; também seus costumes, respeitar sua religião; dar orientações sobre internação e alta hospitalar; e acima de tudo tratá-lo com dignidade e solidariedade.

Ser solidário com um paciente ,seja num atendimento ambulatorial ou hospitalar, particular, ou pelo sistema único de saúde ,vai muito além de um bom atendimento que atenda suas perspectivas em relação ao atendimento da sua doença, significa ter compaixão pela sua dor e atendê-lo com significância e valor humano sincero. Podemos ressaltar Casate e Corrêa (2005) que dizem se fazer necessário humanizar as práticas em saúde diante do acelerado processo de desenvolvimento tecnológico nesta área, em que a singularidade do usuário emoções, crenças e valores ficaram em segundo plano, sua doença passou a ser objeto do saber reconhecido cientificamente e a assistência se desumanizou principalmente no atendimento e nas condições de trabalho, dificultando as relações humanas, tornando-as frias, objetivas, individualistas e calculistas.

Portanto, humanizar é integrar ao conhecimento técnico-científico a responsabilidade, a sensibilidade, a ética e a solidariedade no cuidado tanto do paciente como de seus familiares (SILVA, 2011; MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2004). Nessa forma de cuidar, chamada de atendimento humanizado, procura-se aliviar a dor e o sofrimento do outro, tratando-o com compaixão, respeitando a dignidade e a autonomia do outro. Humanizar o atendimento é também compreender o significado da vida e valorizar a dimensão humana do paciente em detrimento de sua patologia (SILVA, 2011).

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

Humanizar o atendimento é necessário e atender um paciente com qualidade, primeiramente envolve qualidade de tempo, o que se quer dizer com isso, além de ter tempo de atender o paciente com atenção às suas necessidades é saber ouvi-lo antes do atendimento propriamente dito. Mas o conceito, que se expressava em ações fragmentadas, era frágil e impreciso, ligado ao voluntarismo, assistencialismo, paternalismo ou mesmo ao tecnicismo de um gerenciamento sustentado na racionalidade administrativa e na qualidade total. Para que ocorra um processo de mudança forte, que responda aos anseios dos usuários e trabalhadores da saúde será necessário enfrentar desafios conceituais e metodológicos.

Em estudo publicado por Gomes 2007, observou-se que o paciente valoriza mais, no profissional de saúde, a competência humana de ser afetivo, de conversar e incluí-lo em decisões clínicas, do que sua habilidade técnica. Incluir o paciente nas decisões clínicas é uma habilidade valorizada, sendo que o paciente dá maior credibilidade ao profissional que sabe compartilhar o poder de decidir, que explica para o paciente como será o atendimento e trata o paciente com empatia, não deixando a responsabilidade de lado nem a competência profissional.

Na avaliação dos pacientes, a empatia e a afetividade são os fatores determinantes da satisfação com a humanização da assistência de fisioterapia. Isso poderia ser explicado ao se considerar que pacientes esperam que o profissional de saúde de origem haja uma situação de acolhimento do que alivie ou amenize o sofrimento e assim possa responder resolutamente ao seu problema de saúde com gestos que afirmam a singularidade do paciente e o valorizam como ser humano.

Quando se fala em saúde pública, o assunto é ainda mais grave cada indivíduo se torna um número, uma estatística, então o paciente perde sua identidade e o que importa nessa realidade é.... quantos atendimentos foram feitos naquele mês? Qual o material gasto para cada paciente? Qual a média de tempo de atendimento por paciente? Podemos perceber que as perguntas em relação à qualidade de atendimento e a quantidade de vezes que o fisioterapeuta teve que dar suporte emocional para seu paciente, isso perde a importância e novamente acontece um atendimento tecnicista e nada humanizado.

O problema da comunicação tem sido o ponto mais discutido na literatura, quando o assunto é a falta de humanização em hospitais, pois por ser este um ambiente de estresse e de “corrida contra o tempo”, por diversas vezes o atendimento humanizado é praticamente impraticável (VILA, 2002), sendo a comunicação a característica básica citada para que o atendimento seja considerado humanizado.

O que os pacientes relatam, bem como os familiares, é que esperam ser informados sobre o estado do paciente e as condutas realizadas, para assim ser minimizado o medo do estranho mundo hospitalar. A falta de informação provoca insegurança e a omissão de informação, desconfiança.

No campo da atenção em saúde, o termo humanização tem sido utilizado com diferentes significados e entendimentos. A humanização, que antes estava relacionada a movimentos religiosos, filantrópicos e paternalistas, tem o seu conceito modificado no decorrer dos últimos anos. Atualmente, é entendida como a capacidade de ofertar atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos, com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos trabalhadores.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

Humanizar refere-se à possibilidade de uma transformação cultural da gestão e das práticas desenvolvidas nas instituições de saúde, assumindo-se uma postura ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido, de respeito ao usuário, o mesmo para (SALGUEIRO; RAMOS; FALK, 2007):

Um bom profissional precisa ter a habilidade de perceber as características particulares dos indivíduos que trata, conseguindo traçar alternativas que possam facilitar ou aprimorar o seu atendimento, fazendo com que a adesão do paciente ao mesmo seja a maior possível, alcançando, com isso, resultados mais eficazes.

Quando pensamos em um bom profissional, várias qualidades vêm a nossa cabeça, uma delas é a empatia humanizada, o que se quer dizer com isso, o fisioterapeuta se colocar no lugar do paciente e após isso deve ter uma atitude de ternura, acolhimento e é claro um atendimento comprometido com a melhora do paciente.

Assim nos tornaremos seres mais humanos e mais comprometidos com o outro, e nesse instante perceber toda a significância da palavra tratamento que em latim TRATARE é “lidar, manejar, administrar”, relacionado ao verbo TRAHERE, “puxar, arrastar, trazer” e ao redor do século XIV, o sentido de “lidar com algo através da fala ou escrita” se aplicou em Medicina a “processo de obter a cura de uma doença”. Então levando em consideração estes conceitos que o profissional fisioterapeuta deve trazer para si a responsabilidade da cura sem perder a ternura pelo indivíduo, ou seja, pessoa que perdeu sua saúde.

Quem nunca adoeceu? Carinho e atenção são “primeiros medicamentos” necessários para a cura, por isso o atendimento humanizado é tão discutido e trazido à tona quando trazemos a busca pelo ideal de qualidade do atendimento fisioterápico, o paciente não procura só um profissional meramente técnico, ele procuro um amigo para ouvir suas queixas e que lhe ajuda na cura do seu ser como um todo e não em partes.