



EXPERIÊNCIA COM A HUMANIZAÇÃO

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

FIGUEIREDO; Danielle Soares¹, NASCIMENTO; Nathalia Bertolassi do², SALDANHA; Nanci Moreira³, MONTEIRO; Nathalia Mantovani⁴, JUNIOR; Mario Celso Ferretti⁵, RIOS; Izabel Cristina⁶

RESUMO

Introdução: A doença cardíaca congênita é a deformidade congênita mais comum, e muitos pacientes necessitam de várias intervenções durante a vida¹. Essa condição crônica pode gerar impactos físicos e financeiros para as crianças e suas famílias, e desencadear dificuldades emocionais e comportamentais². Dessa forma, é fundamental que instituições e profissionais de saúde aprimorem as estratégias de comunicação, reconhecendo que o paciente é um cidadão com direito à informação, orientação, expressão de opinião e tomada de decisão compartilhada³. Nesse contexto, o Projeto Acolher, desenvolvido em uma unidade de um renomado instituto de São Paulo, realizou uma pesquisa para avaliar a experiência dos usuários com a humanização do cuidado. **Objetivo:** Avaliar a experiência de pacientes e acompanhantes em relação à humanização em uma unidade de internação de cardiologia pediátrica e cardiopatias congênitas, que participou do Programa Acolher de 2024 a 2025. **Método:** Pacientes e acompanhantes internados em um importante instituto especializado em cardiologia participaram voluntariamente deste estudo transversal, de abordagem mista. Um questionário contendo perguntas abertas e fechadas sobre a experiência com a humanização, além de uma avaliação de satisfação por meio do *Net Promoter Score* (NPS), foi aplicado pela equipe de pesquisa nos meses de março e setembro de 2024, e março de 2025. Esses períodos corresponderam, respectivamente, aos grupos A (n=40), B (n=39) e C (n=40). A análise dos dados foi realizada no software Jamovi (versão 2.6.19), considerando nível de significância de $\alpha = 0,05$. Foi conduzida análise descritiva para todas as variáveis. Para a comparação entre os grupos, utilizaram-se o teste exato de Fisher, o teste de Kruskal-Wallis e o teste de comparações múltiplas de Dwass-Steel-Critchlow-Fligner. **Resultados:** O NPS do grupo A foi de 90%; de 84,6% no grupo B e de 85,0% no grupo C. As análises estatísticas mostraram diferenças significativas em várias comparações: o grupo A apresentou maior satisfação em relação à humanização na unidade ($p = 0,011$) e ao espaço para explicar problemas ($p = 0,004$) em comparação ao grupo C. O grupo B teve maior satisfação quanto às informações sobre o funcionamento da unidade ($p = 0,015$), ao espaço para explicar problemas ($p = 0,006$) e à segurança dos procedimentos, tanto em relação ao grupo A ($p = 0,033$) quanto ao grupo C ($p =$

¹ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, danielle.figueiredo@hc.fm.usp.br

² Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, nathalia.bertolassi@hc.fm.usp.br

³ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, nanci.moreira@hc.fm.usp.br

⁴ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, nathalia.mantovani@hc.fm.usp.br

⁵ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, mario.ferretti@hc.fm.usp.br

⁶ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, izabel.rios@hc.fm.usp.br

0,019). A avaliação qualitativa mostra que o atendimento humanizado, na perspectiva dos participantes, envolve empatia, escuta ativa, acolhimento, comunicação clara e respeito, conjuntamente à qualidade técnica e cuidado integral promovidos pelos profissionais de saúde. As palavras empatia, amor, cuidado, atenção, respeito e acolhimento foram destacados como representativas da humanização. Os participantes valorizam a agilidade e atenção, especialmente em situações de emergências, que geram segurança e confiança, além do cuidado pessoalizado. A atuação ética e integrada da equipe multidisciplinar é fundamental para o cuidado integral. Além disso, algumas insatisfações foram apontadas, indicando a necessidade de treinamento contínuo para melhorar comunicação, empatia, acolhimento e aspectos técnicos dos profissionais, melhor estrutura e suporte emocional às crianças e suas famílias e melhor resolução de problemas em conflitos entre acompanhantes. Corrigir falhas técnicas e promover um ambiente respeitoso são cruciais para elevar a qualidade do atendimento humanizado.

Discussão: Os resultados quantitativos indicam que os usuários apresentam alta satisfação com a experiência de humanização, com níveis maiores entre os participantes de 2024. Os resultados qualitativos reforçam essa satisfação, embora também apontem aspectos que precisam ser desenvolvidos. Os achados desta pesquisa destacam a importância da participação do usuário³, bem como do monitoramento da pesquisa da experiência da humanização e do Programa Acolher.

Conclusão: A metodologia do projeto permite compreender a percepção dos usuários sobre o cuidado humanizado. Os resultados possibilitam o aprimoramento de estratégias de acolhimento, comunicação, orientação, ambiência, decisão compartilhada e qualificação técnica. Recomenda-se a continuidade e expansão do projeto, incluindo as pesquisas periódicas, para fortalecer a cultura de humanização no complexo hospitalar.

Referências bibliográficas: GONZALEZ *et al.* Mental Health Disorders in Children With Congenital Heart Disease. *Pediatrics*, v. 147, 2021. ALVARENGA *et al.* Spiritual Needs of Brazilian Children and Adolescents with Chronic Illnesses: A Thematic Analysis. *Journal of Pediatric Nursing*, v. 60, 2021. RODRIGUES; RIOS. Considerações sobre gestão da humanização hospitalar: o caso do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. *Organicom*, 2017.

PALAVRAS-CHAVE: Humanização da Assistência, satisfação do paciente, participação do paciente, pacientes internados

¹ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, danielle.figueiredo@hc.fm.usp.br

² Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, nathalia.berlazzi@hc.fm.usp.br

³ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, nanci.moreira@hc.fm.usp.br

⁴ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, nathalia.mantovani@hc.fm.usp.br

⁵ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, mario.ferretti@hc.fm.usp.br

⁶ Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, izabel.rios@hc.fm.usp.br