

A INFORMAÇÃO COMO ESTRATÉGIA DE HUMANIZAÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Klaudimara Pauletti¹, Elisandra Alves Kuse¹

Centro Universitário Uniavan – SC, Brasil

e-mail: klaudimara.pauletti@uniavan.edu.br

INTRODUÇÃO

Uma luta diária. Um desafio diário. Enfrentar o câncer, com competência e toda a dedicação e atenção necessária, não é uma tarefa fácil. Ainda mais se levarmos em conta a rapidez com que a doença tem acometido cada vez mais a população. Diante disso, é fundamental que se tenha recursos disponíveis, profissionais qualificados, informação, pesquisa e inovação, itens imprescindíveis para enfrentarmos o problema (Hoff et al., 2013).

De acordo com a publicação “Estimativa 2023: Incidência de Câncer no Brasil”, o INCA estimou que, para o triênio 2023-2025, ocorrerão aproximadamente 704 mil casos novos de câncer por ano no país. No contexto do câncer, o enfermeiro atua em ações de prevenção e controle. Tem como competência prestar assistência a pacientes com câncer na avaliação diagnóstica, tratamento, reabilitação e atendimento aos familiares. Além disso, ele desenvolve ações educativas, ações integradas com outros profissionais, apoia medidas legislativas e identifica fatores de risco ocupacional, na prática da assistência ao paciente oncológico e sua família (Silveira et al., 2006).

De acordo com esses dados de incidência é notório a importância de profissionais qualificados, com conhecimentos, habilidades e atitudes específicas para atuar com o perfil de paciente com necessidades complexas de cuidado (Pauletti e Kuse, 2024). Saber o que esperar em termos de procedimentos e tratamentos ajuda os pacientes a se prepararem emocional e fisicamente. Pacientes bem informados podem tomar decisões mais conscientes sobre seu tratamento, pequenas informações podem ajudar a entender o processo e reduzir incertezas. Estabelecer uma conexão entre o paciente e o profissional, expressando respeito pelo paciente. Além disso, adota uma atitude otimista agradável em

suas falas que visam melhorar a comunicação e a compreensão do assunto falado, conduzida pelo participante, visando garantir a autonomia do paciente. Para promover o autocuidado e oferecer um serviço de enfermagem de alto padrão e seguro (Costa et al., 2020).

Diante desse cenário, compreende-se que oferecer informações claras, acessíveis e sensíveis às necessidades dos pacientes oncológicos, tornando-se parte essencial do cuidado humanizado. [...] sem comunicação não há e na humanização” (Oliveira et al., p. 77., 2002).

Este resumo relata uma experiência vivenciada na Unidade de Alta Complexidade em Oncologia de um hospital de grande porte em uma cidade do litoral de Santa Catarina, no contexto do estágio obrigatório de Gestão supervisionado em Enfermagem. Durante a prática, foi identificada a carência de informações acessíveis aos pacientes oncológicos, especialmente os que aguardam atendimento na sala de espera. Este resumo descreve a implementação de um projeto de informativos audiovisuais como estratégia educativa voltada à promoção da saúde e à humanização do cuidado oncológico. A metodologia adotada foi um relato de experiência, respaldado por observações diretas, entrevistas com profissionais do setor e levantamento bibliográfico sobre a importância da educação em saúde no contexto hospitalar.

RELATO DE EXPERIÊNCIA

Durante a atuação na unidade, observou-se um fluxo elevado de pacientes e uma alta rotatividade na sala de espera. Em entrevista com a enfermeira coordenadora, ficou evidente a ausência de materiais informativos que pudessem orientar os pacientes sobre o funcionamento do setor, especialidades disponíveis e documentação necessária. Essa abordagem é coerente com as diretrizes da Política Nacional de Humanização do SUS (2003), que incentiva a comunicação efetiva como parte essencial da qualidade do cuidado. E assim direcionada foram desenvolvidos os seguintes informativos:

- Consultas: devido a demanda no setor, visa a importância sobre o aguardo para o atendimento, com no mínimo 30 minutos de antecedência para as consultas juntamente com a disponibilidade de tempo, pois as mesmas são realizadas por ordem de chegada e algumas

consultas podem demorar um tempo.

- Primeira consulta: salientar os pacientes para as necessidades de levar as documentações necessárias para as consultas, como exames laboratoriais, exames exigidos pelo médico, bem como a documentação de exigência do sistema (SISREG), que são necessárias para as atualizações cadastrais, juntamente com o documento de identificação.

- Equipe Multidisciplinar: realçar as especialidades da equipe oncológica, visando um entendimento claro e transparente para os pacientes, que devido a falta de esclarecimentos, acabam sem ciência da abrangência do setor. No ambiente hospitalar a equipe multidisciplinar, composta por enfermeira, nutricionista, psicóloga e assistente social, prestam toda a assistência disponível que vai desde sua residência até o leito hospitalar.

- Casa de Acolhimento: É uma unidade externa, localizado ao lado do hospital principal, possui oferta de refeições como bolachas e cafés, massoterapia, empréstimos de perucas, roupas e acessórios e em certos casos, uma assistência com cesta básica.

O projeto foi desenvolvido com o apoio da coordenação da unidade e da equipe multidisciplinar. Utilizou-se a ferramenta de planejamento 5W2H para estruturar as ações. A técnica 5W2H é uma ferramenta prática que permite, a qualquer momento, identificar dados e rotinas mais importantes de um projeto ou de uma unidade de produção (Lisboa et al., 2012).

Ainda segundo Silva (2022), a técnica 5W2H é uma ferramenta simples, porém poderosa, para auxiliar a análise e o conhecimento sobre determinado processo, problema ou ação a serem efetivadas, podendo ser usado em três etapas na solução de problemas: a) Diagnóstico: na investigação de um problema ou processo, para aumentar o nível de informações e buscar rapidamente as falhas; b) Plano de ação: auxiliar na montagem de um plano de ação sobre o que deve ser feito para eliminar um problema; c) Padronização: auxilia na padronização de procedimentos que devem ser seguidos como modelo, para prevenir o reaparecimento de modelos. O conteúdo foi elaborado em formato de slides com linguagem acessível, imagens ilustrativas e organização lógica.

DISCUSSÃO

A escassez de informações precisas e confiáveis acerca dos serviços oncológicos representa um dos principais desafios enfrentados tanto pelos pacientes quanto pelas instituições de saúde. Este projeto teve como propósito suprir essa lacuna por meio da promoção da educação em saúde, capacitando os usuários com conhecimentos essenciais sobre os serviços e especialidades disponíveis na Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia.

Diante do tempo de espera considerável na sala de atendimento, foi proposta a criação e veiculação de informativos educativos em formato audiovisual, exibidos por meio da televisão institucional. Esses materiais abordam conteúdos fundamentais, como o tempo estimado de espera, a documentação necessária para a realização de procedimentos, as especialidades médicas disponíveis e a apresentação da equipe multiprofissional.

Observou-se que, devido à falta de conhecimento sobre os serviços ofertados, muitos pacientes procuram atendimentos externos, sem saber que a própria instituição dispõe dos recursos e cuidados necessários. Outro problema recorrente é a entrega de documentação incompleta, que inviabiliza o início do tratamento, gerando atrasos, retrabalho para a equipe e frustrações evitáveis.

A ausência de informações claras e acessíveis é um entrave significativo à promoção do cuidado integral. No contexto do câncer, essa carência se torna ainda mais evidente, pois o diagnóstico frequentemente vem acompanhado de medo, insegurança e de uma percepção equivocada e fatalista da doença. Conforme aponta Marcos (2024), a desinformação afeta não apenas os pacientes, mas também seus familiares, ampliando as incertezas e dificultando a adesão ao tratamento.

Além de suprir essa lacuna informacional, a proposta dos informativos audiovisuais também se configura como uma estratégia de humanização do atendimento oncológico. A disseminação de conteúdos educativos na sala de espera contribui para um ambiente mais acolhedor e respeitoso, em consonância com os princípios da Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde (SUS, 2013), que reconhece a comunicação como um eixo fundamental da qualidade do cuidado.

A disponibilização de informações claras sobre as etapas do atendimento, os prazos

envolvidos, a documentação exigida e os profissionais responsáveis promove o fortalecimento da autonomia dos pacientes, favorecendo sua participação ativa no processo terapêutico. Esse empoderamento contribui para a adesão ao tratamento, diminui a ansiedade diante do desconhecido e fortalece o vínculo com a equipe de saúde, fatores essenciais para o êxito terapêutico.

Do ponto de vista organizacional, a intervenção também apresenta impacto positivo na gestão dos serviços, ao evitar retrabalho e otimizar o tempo da equipe por meio da prevenção de falhas administrativas, como a entrega de documentos incompletos. Dessa forma, a educação em saúde, além de instrumento de cuidado, revela-se uma ferramenta estratégica de gestão em saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de informativos audiovisuais na sala de espera da unidade revelou-se uma estratégia viável, de baixo custo e alto impacto, promovendo não apenas a educação em saúde, mas também a humanização do cuidado oncológico. A iniciativa contribuiu significativamente para a redução de dúvidas frequentes entre os pacientes, a otimização do fluxo de atendimento e a promoção de um ambiente mais acolhedor e seguro para os usuários e seus familiares.

Experiências como esta evidenciam o papel essencial do enfermeiro como educador, gestor e agente de transformação no contexto dos serviços de saúde. Ao identificar fragilidades institucionais e propor intervenções inovadoras, o profissional de enfermagem reforça sua atuação estratégica na qualificação do cuidado.

Além disso, ao disponibilizar conteúdos confiáveis, atualizados e alinhados às diretrizes da própria instituição, o projeto combate a desinformação amplamente disseminada em canais informais, fortalecendo a autonomia do paciente e sua adesão ao tratamento. Dessa forma, reafirma-se o compromisso com a promoção da saúde baseada em evidências, respeitando os princípios da equidade, dignidade e integralidade do cuidado no contexto oncológico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COSTA, Daniel Alves da et al. ENFERMAGEM E A EDUCAÇÃO EM SAÚDE: nursing and health education. Resap: revista científica da escola estadual de saúde pública de Goiás, Rio Verde, v. 1, n. 9, p. 1-9, 21 out. 2020. Semanal. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/10/1123339/enfermagem-e-a-educacao-emsaude.pdf>. Acesso em: 02 de Maio.

GARCIA, Leila Posenato; DUARTE, Elisete. Infodemia: excesso de quantidade em detrimento da qualidade das informações sobre a covid-19. Epidemiologia e Serviços de Saúde, [S.L.], v. 29, n. 4, 07 set. 2020. FapUNIFESP. <http://dx.doi.org/10.1590/s1679-49742020000400019>. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/ress/2020.v29n4/e2020186/pt>.

HOFF, Paulo Marcelo Gehm et al. Tratado de oncologia. 2013. Disponível em: https://observatorio.fm.usp.br/bitstream/OPI/6572/1/book_Tratado_de_Oncologia_2013.pdf acesso em: 04 de Maio

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA. INCA. Estimativa 2023: incidência de câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA, 2022. Disponível em: <https://www.inca.gov.br/publicacoes/livros/estimativa-2023-incidencia-de-cancerno-brasil>. Acesso em: 07 maio 2025.

LISBOA, Maria da Graça Portela; GODOY, Leoni Pentiado. Aplicação do método 5W2H no processo produtivo do produto: a joia. Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, v. 4, n. 7, p. 32-47, 2012. Disponível em: https://fernandosantiago.com.br/5w2h_artigo.pdf

MARCOS, Hillary. Podcast: Papo Oncológico. 2024. 40 f. TCC (Graduação) - Curso de Jornalismo, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/257576>. Acesso em: 15 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização – a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizassus_2004.pdf Acesso em: 07 maio 2025.

OLIVEIRA, Beatriz Rosana Gonçalves de; COLLET, Neusa; VIERA, Cláudia Silveira. A humanização na assistência à saúde. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 14, p. 277-284, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/dvLXxtBqr9dNQzjN8HWR3cg/?lang=pt>

PAULETTI, Klaudimara; KUSE, Elisandra Alves. FORMAÇÃO DE ENFERMEIROS DE PRÁTICA AVANÇADA EM ONCOLOGIA PARA O MELHOR CUIDADO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA. Revista Científica Sophia, 2024. Disponível em: <https://ojs.avantis.edu.br/index.php/sophia/article/view/370> Acesso: 04 de Maio

SILVA, Jéssica de Souza; OLIVEIRA, Ana Paula; SANTOS, João Carlos. Aplicação de ferramentas de planejamento estratégico em um restaurante de pequeno porte: um estudo de caso. Revista Foco, Curitiba, v. 15, n. 3, p. 1–20, 2022. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/396>.

SILVEIRA, Camila Santejo; ZAGO, Márcia Maria Fontão. Pesquisa brasileira em enfermagem oncológica: uma revisão integrativa. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 14, p. 614-619, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/rdHWyGTv6W8CGPmfqxlMSG> acesso em: 04 de Maio