IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)
e-ISSN:2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 26, Issue 8. Ser. 4 (August. 2024), PP 54-58
www.iosrjournals.org

Gestão hospitalar humanizada e as implicações para a prestação dos serviços de saúde em oncologia

Anaiza Pacheco Simões
Centro Universitário CESMAC

Daniela Ferreira Marques
Universidade Regional do Cariri (URCA)

Fernanda Soares Carvalho
Centro Universitário CESMAC

Júlia Agnes Cordeiro Guerra
Faculdade de ciências médicas de Marabá (Facimpa)

Cláudia Cordeiro Guerra
Faculdade de ciências médicas de Marabá (Facimpa)

Adelcio Machado dos Santos
UFSC

Laércio Pol Fachin
Centro Universitário CESMAC

Joao Maria Macedo da Costa
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

Resumo: *A pesquisa analisou as implicações da gestão hospitalar humanizada para a prestação dos serviços de saúde em oncologia, visando melhorar a qualidade do atendimento ao considerar não apenas os aspectos técnicos, mas também o bem-estar emocional e psicológico dos pacientes. Utilizando uma metodologia baseada em revisão bibliográfica sistemática, foram explorados estudos e práticas existentes, destacando os benefícios da humanização no cuidado oncológico, os desafios na implementação dessas práticas, e seu impacto positivo na qualidade de vida dos pacientes e na eficácia operacional das instituições de saúde. Os resultados revelaram que a gestão hospitalar humanizada em oncologia promove uma abordagem mais compassiva e personalizada, adaptando os planos de tratamento às necessidades individuais dos pacientes e enfatizando o suporte emocional, a comunicação transparente e a participação ativa dos pacientes nas decisões de saúde. Conclui-se que essa abordagem não só melhora a experiência do paciente durante o tratamento do câncer, mas também contribui para resultados clínicos mais satisfatórios e uma maior qualidade de vida a longo prazo, transformando positivamente a jornada de cuidado contra o câncer.*
Palavras-chave*: Gestão hospitalar humanizada; Oncologia; Saúde.*

Date of Submission: 01-08-2024 Date of Acceptance: 10-08-2024

I. Introdução

A gestão hospitalar é um campo complexo e multifacetado que envolve a administração eficiente de recursos humanos, financeiros e materiais dentro de uma instituição de saúde. Seu objetivo principal é garantir que os serviços médicos sejam prestados com qualidade, eficiência e segurança, promovendo um ambiente propício para o atendimento dos pacientes e o desenvolvimento profissional dos colaboradores. Entre os diversos aspectos da gestão hospitalar, destacam-se a coordenação de equipes multidisciplinares, a

implementação de tecnologias de informação e comunicação, a manutenção de infraestruturas adequadas, e a formulação de políticas e procedimentos que visem a melhoria contínua dos serviços prestados (Marinho; Carrião; Marques, 2019).

O modelo de gestão humanizada no ambiente hospitalar emerge como uma resposta à necessidade de tratar o paciente não apenas como um número, mas como um ser humano integral com necessidades físicas, emocionais e sociais. Este modelo de gestão enfatiza a empatia, a comunicação aberta, e o respeito pela dignidade do paciente. Envolve a criação de ambientes acolhedores, onde os pacientes e suas famílias se sintam valorizados e apoiados. A gestão humanizada também inclui o bem-estar dos profissionais de saúde, reconhecendo que a satisfação e a motivação dos colaboradores são fundamentais para a prestação de um atendimento de qualidade ((Pacheco; Magalhães, 2023).

A saúde em oncologia é uma área crítica e sensível da medicina, dedicada ao diagnóstico, tratamento e pesquisa do câncer. A complexidade dos tratamentos oncológicos, que frequentemente envolvem cirurgias, quimioterapia, radioterapia e terapias alvo, exige uma coordenação precisa e um suporte contínuo. Além dos aspectos técnicos, o cuidado oncológico deve abordar os desafios emocionais e psicológicos enfrentados pelos pacientes, que frequentemente lidam com diagnósticos de alto impacto e tratamentos extenuantes. A abordagem multidisciplinar, que integra oncologistas, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e outros profissionais, é essencial para fornecer um cuidado abrangente e eficaz (Souza et al., 2019).

A gestão hospitalar humanizada em oncologia representa a interseção entre a necessidade de um tratamento médico tecnicamente sofisticado e a demanda por um cuidado compassivo e centrado no paciente. Este modelo busca melhorar a experiência do paciente oncológico, minimizando o sofrimento e promovendo a dignidade em todas as fases do tratamento. Envolve a criação de protocolos que assegurem uma comunicação clara e transparente, o suporte emocional contínuo e a participação ativa dos pacientes e suas famílias nas decisões sobre o tratamento. Além disso, uma gestão humanizada em oncologia valoriza a formação e o apoio aos profissionais de saúde, reconhecendo que a excelência no cuidado oncológico depende de equipes bem treinadas e emocionalmente resilientes (Banna; Gondinho, 2019).

Frente ao exposto, o objetivo desta pesquisa foi analisar as implicações da gestão hospitalar humanizada para a prestação dos serviços de saúde em oncologia. A justificativa para a realização desta pesquisa reside na importância de melhorar a qualidade do atendimento oncológico por meio de abordagens que considerem não apenas os aspectos técnicos e científicos do tratamento, mas também o bem-estar emocional e psicológico dos pacientes. Em um contexto onde o câncer continua a ser uma das principais causas de mortalidade e morbidade globalmente, a integração de práticas humanizadas pode potencialmente transformar a experiência dos pacientes, aliviando o sofrimento e promovendo uma recuperação mais holística e digna.

II. Materiais e métodos

Para realizar esta pesquisa, foi adotada uma metodologia robusta que incluiu uma revisão bibliográfica sistemática e abrangente sobre o tema da gestão hospitalar humanizada e suas implicações na oncologia. A pesquisa bibliográfica é uma técnica que envolve a análise crítica de fontes secundárias já publicadas, como artigos científicos, livros, dissertações e teses, para reunir informações relevantes e consolidar conhecimentos pré-existentes sobre o assunto.

A escolha por uma pesquisa bibliográfica foi motivada pela necessidade de compreender não apenas os aspectos teóricos e conceituais da gestão hospitalar humanizada e sua aplicação em oncologia, mas também pela oportunidade de explorar estudos de caso, análises comparativas e recomendações práticas baseadas em evidências já consolidadas na literatura científica.

Para identificar e acessar as fontes relevantes, foram realizados levantamentos de busca em plataformas renomadas como Scielo, Scopus e Google Acadêmico, que oferecem acesso a uma ampla gama de periódicos acadêmicos e artigos científicos. Além disso, foram consultados repositórios brasileiros de teses e dissertações, como a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), para garantir uma abrangência geográfica e cultural na seleção dos estudos.

Durante o processo de pesquisa, foram empregadas técnicas de leitura flutuante para uma compreensão inicial dos conteúdos encontrados. Esta etapa permitiu uma análise preliminar dos textos selecionados, identificando aqueles que mais se alinhavam aos objetivos específicos da pesquisa. A partir dessa seleção inicial, os artigos foram submetidos a uma leitura crítica e detalhada, focando na extração de informações relevantes sobre as práticas de gestão hospitalar humanizada em contextos oncológicos.

A análise dos dados coletados foi conduzida de forma qualitativa, agrupando os resultados em categorias temáticas como benefícios da humanização no cuidado oncológico, desafios na implementação de práticas humanizadas, impacto na qualidade de vida dos pacientes e eficácia operacional das instituições de saúde. Essa abordagem permitiu uma avaliação abrangente das implicações da gestão hospitalar humanizada para a prestação de serviços de saúde em oncologia, destacando tanto aspectos positivos quanto áreas que necessitam de maior desenvolvimento e pesquisa.

III. Resultados e discussões

3.1 Gestão hospitalar humanizada

A gestão hospitalar é um campo complexo e crucial dentro do universo da saúde, onde a eficiência e a eficácia são fundamentais para o funcionamento de instituições que lidam com vidas diariamente. Este setor abrange uma série de responsabilidades que vão desde a administração de recursos humanos até o planejamento estratégico e a garantia da qualidade do atendimento ao paciente (Silva; Chagas, 2020).

A gestão hospitalar humanizada é uma abordagem que coloca o paciente e suas necessidades no centro de todas as decisões e práticas dentro de uma instituição de saúde. Em contraste com abordagens puramente administrativas ou focadas apenas na eficiência operacional, a gestão humanizada prioriza o cuidado compassivo, o respeito à dignidade humana e o bem-estar integral do paciente (Ovando; Bourlegat; Pavon, 2023).

No cerne da gestão hospitalar humanizada está o reconhecimento de que cada paciente é único, com suas próprias necessidades físicas, emocionais e sociais. Isso implica em criar um ambiente acolhedor e empático, onde o paciente se sinta não apenas tratado, mas também cuidado e respeitado em todas as interações com profissionais de saúde e funcionários administrativos (Pacheco; Magalhães, 2023).

Um dos pilares dessa abordagem é a comunicação eficaz e transparente. Os gestores hospitalares humanizados incentivam uma comunicação aberta entre equipe médica, pacientes e familiares, garantindo que todas as informações relevantes sejam compartilhadas de maneira clara e compreensível. Isso não apenas melhora a experiência do paciente, mas também promove um ambiente de confiança e colaboração (Marinho; Carrião; Marques, 2019).

Além disso, a gestão hospitalar humanizada se preocupa com o conforto e o bem-estar do paciente durante todo o período de tratamento. Isso pode incluir desde a disponibilidade de confortos básicos, como alimentação adequada e condições de higiene, até o suporte emocional e psicológico oferecido por equipes especializadas, como assistentes sociais, psicólogos e capelães (Garcia et al., 2016).

A humanização também se reflete na organização dos serviços de saúde, buscando minimizar tempo de espera, simplificar processos burocráticos e garantir que os pacientes tenham acesso rápido e eficiente aos cuidados necessários. Isso não apenas melhora a experiência do paciente, mas também contribui para resultados de saúde melhores e mais satisfatórios (Ovando; Bourlegat; Pavon, 2023).

Outro aspecto fundamental da gestão hospitalar humanizada é o cuidado com a qualidade de vida dos profissionais de saúde. Reconhecendo que equipes bem cuidadas e motivadas tendem a oferecer melhores cuidados aos pacientes, gestores humanizados investem em programas de bem-estar, treinamento contínuo e apoio emocional para seus colaboradores (Silva; Chagas, 2020).

Por fim, a gestão hospitalar humanizada não se limita apenas ao ambiente interno da instituição, mas também se estende às relações com a comunidade. Hospitais que adotam essa abordagem procuram se engajar ativamente com a comunidade local, promovendo programas de educação em saúde, campanhas de prevenção de doenças e iniciativas de responsabilidade social que beneficiem a população como um todo (Silva; Chagas, 2020).

3.2 Serviços de saúde em oncologia

A oncologia é a área da medicina dedicada ao estudo e tratamento do câncer. Ela engloba diversas disciplinas e especialidades médicas que se dedicam ao diagnóstico, tratamento, cuidados paliativos e pesquisas relacionadas ao câncer. Os profissionais de oncologia, como oncologistas clínicos, cirurgiões oncológicos, radioterapeutas e outros especialistas, trabalham em conjunto para oferecer cuidados abrangentes aos pacientes diagnosticados com câncer (Souza et al., 2019).

O câncer é uma doença complexa caracterizada pelo crescimento descontrolado de células anormais que podem invadir tecidos vizinhos e se espalhar para outras partes do corpo, processo conhecido como metástase. A oncologia abrange desde a prevenção e detecção precoce do câncer até o tratamento e manejo dos sintomas em estágios avançados da doença. A área também se dedica à pesquisa de novas terapias, métodos de diagnóstico mais precisos e estratégias para melhorar a qualidade de vida dos pacientes (Banna; Gondinho, 2019).

Os serviços de saúde em oncologia são essenciais para o diagnóstico, tratamento e cuidado de pacientes com câncer, abrangendo uma ampla gama de especialidades e profissionais. No âmbito diagnóstico, são utilizadas tecnologias avançadas como tomografia computadorizada e biópsias para identificar o tipo e estágio do câncer, fundamentais para direcionar o tratamento adequado. Este tratamento é frequentemente multidisciplinar, envolvendo oncologistas clínicos, cirurgiões, radioterapeutas e enfermeiros especializados, que trabalham juntos para criar planos personalizados (Banna; Gondinho, 2019).

Os planos de tratamento podem incluir cirurgias para remoção de tumores, radioterapia, quimioterapia, terapias-alvo e imunoterapia, todos adaptados às necessidades individuais do paciente. Além disso, são

oferecidos cuidados paliativos para melhorar a qualidade de vida e suporte emocional, especialmente em casos avançados. A pesquisa desempenha um papel crucial, impulsionando constantes avanços no tratamento do câncer através de estudos clínicos e novas terapias (Martins et al., 2016).

A educação contínua dos pacientes é incentivada para que compreendam sua condição e opções de tratamento, com apoio emocional através de grupos de suporte. A abordagem holística é fundamental, reconhecendo não só a necessidade de tratar o câncer fisicamente, mas também o bem-estar emocional, social e espiritual dos pacientes. Assim, os serviços em oncologia não apenas buscam curar, mas também oferecer uma jornada de cuidados humanizada e compassiva, promovendo esperança e melhorando a qualidade de vida dos pacientes em sua luta contra o câncer (Martins et al., 2016).

3.3 Gestão hospitalar humanizada e as implicações para a prestação dos serviços de saúde em oncologia

A Gestão Hospitalar Humanizada representa um avanço significativo na forma como os serviços de saúde em oncologia são prestados, colocando o paciente no centro de todas as decisões e cuidados. Este enfoque vai além do tratamento clínico, buscando oferecer uma experiência de cuidado integral e personalizado que considera não apenas as necessidades físicas, mas também as emocionais e sociais dos pacientes (Pereira et al., 2023).

No contexto da oncologia, a Gestão Hospitalar Humanizada começa desde o primeiro contato com o paciente, garantindo um acolhimento caloroso e empático que ajuda a minimizar o impacto emocional do diagnóstico de câncer. A comunicação transparente e acessível é fundamental, permitindo que os pacientes e suas famílias compreendam plenamente o plano de tratamento, os possíveis efeitos colaterais e as opções disponíveis (Lóss et al., 2019).

A gestão hospitalar humanizada em oncologia representa um avanço significativo no cuidado aos pacientes com câncer, focando na personalização e na integralidade do tratamento. Um dos principais pilares dessa abordagem é a adaptação dos planos de tratamento de acordo com as necessidades individuais de cada paciente. Isso vai além da simples prescrição médica, considerando não apenas o aspecto físico da doença, mas também os impactos psicológicos e sociais que ela acarreta (Martins et al., 2016).

Cada paciente enfrenta desafios únicos ao lidar com o câncer, desde as características específicas do tumor até as suas condições de saúde prévias e suas circunstâncias pessoais. A gestão humanizada reconhece essa diversidade e busca oferecer um cuidado personalizado que leve em conta todas essas variáveis. Isso inclui a escolha de tratamentos que melhor se adequem ao tipo e estágio do câncer, levando em consideração também as preferências do paciente e suas necessidades específicas (Silva; Osorio-de-Castro, 2019).

Além do tratamento clínico, a gestão humanizada em oncologia enfatiza o suporte emocional. O diagnóstico de câncer pode desencadear uma série de reações emocionais intensas, como medo, ansiedade e desesperança. Nesse contexto, é crucial oferecer suporte psicológico especializado, proporcionando aos pacientes estratégias para lidar com o estresse emocional, promovendo uma melhor qualidade de vida durante todo o processo de tratamento (Silva; Osorio-de-Castro, 2019).

A nutrição também desempenha um papel fundamental na gestão humanizada em oncologia. Orientações nutricionais individualizadas ajudam os pacientes a manter uma alimentação adequada, essencial para sustentar a energia necessária durante o tratamento e para fortalecer o sistema imunológico. Essa abordagem visa não apenas mitigar os efeitos colaterais dos tratamentos, como também melhorar a tolerância aos medicamentos e promover uma recuperação mais rápida e eficaz (Pereira et al., 2023).

Terapias complementares, como acupuntura, massagem terapêutica, yoga e outras técnicas de relaxamento, são frequentemente integradas ao cuidado oncológico humanizado. Essas terapias ajudam não só a aliviar sintomas físicos como dor e fadiga, mas também a promover o bem-estar emocional e a qualidade de vida dos pacientes. A participação em grupos de apoio também é incentivada, proporcionando um espaço seguro para compartilhar experiências, receber suporte emocional de outros pacientes e aprender estratégias para enfrentar os desafios do câncer (Pereira et al., 2023).

A gestão hospitalar humanizada em oncologia não se restringe apenas ao tratamento da doença, mas visa cuidar integralmente dos pacientes, considerando suas necessidades físicas, emocionais e sociais. Essa abordagem não apenas melhora a experiência do paciente durante o tratamento, mas também pode contribuir para melhores resultados clínicos e uma maior qualidade de vida a longo prazo (Silva; Osorio-de-Castro, 2019).

Além de beneficiar os pacientes, a Gestão Hospitalar Humanizada também impacta positivamente os profissionais de saúde, criando um ambiente de trabalho colaborativo e de suporte mútuo. Isso não apenas melhora a eficiência no atendimento, mas também promove a satisfação no trabalho e contribui para a manutenção de uma equipe engajada e comprometida com a excelência no cuidado ao paciente (Lóss et al., 2019).

IV. Conclusão

A gestão hospitalar humanizada em oncologia representa um avanço significativo no cuidado aos pacientes com câncer, integrando uma abordagem que vai além do tratamento clínico para considerar as necessidades emocionais, sociais e físicas de cada indivíduo. Esse modelo reconhece que cada paciente enfrenta desafios únicos ao lidar com o câncer e, portanto, adapta os planos de tratamento de forma personalizada, levando em conta não apenas o tipo e estágio da doença, mas também as preferências individuais e circunstâncias pessoais.

No cerne dessa abordagem está a ênfase no suporte emocional, essencial para ajudar os pacientes a lidar com as intensas reações emocionais desencadeadas pelo diagnóstico e tratamento do câncer. Oferecer suporte psicológico especializado não só auxilia na gestão do estresse emocional, medo e ansiedade, mas também promove uma melhor qualidade de vida ao longo do processo de tratamento.

A nutrição é outro aspecto crucial da gestão humanizada em oncologia, com orientações individualizadas que não apenas ajudam a mitigar os efeitos colaterais dos tratamentos, mas também fortalecem o sistema imunológico e promovem uma recuperação mais rápida. Terapias complementares, como acupuntura, massagem terapêutica e yoga, são integradas para aliviar sintomas físicos e promover o bem-estar emocional dos pacientes.

Além disso, a participação ativa em grupos de apoio oferece um espaço seguro para compartilhar experiências, receber suporte de outros pacientes e aprender estratégias para enfrentar os desafios do câncer. Essa rede de suporte não só complementa o tratamento clínico, mas também fortalece o aspecto emocional dos pacientes, proporcionando um ambiente de cuidado mais acolhedor e compassivo.

Para os profissionais de saúde, a gestão hospitalar humanizada não apenas melhora a eficiência no atendimento, mas também promove um ambiente de trabalho colaborativo e de suporte mútuo. Investir no bem-estar dos colaboradores, através de programas de treinamento contínuo e suporte emocional, não só aumenta a satisfação no trabalho, mas também contribui para uma equipe mais engajada e comprometida com a excelência no cuidado ao paciente.

Em suma, a gestão hospitalar humanizada em oncologia não se limita ao tratamento do câncer, mas visa cuidar integralmente dos pacientes, considerando suas necessidades físicas, emocionais e sociais. Essa abordagem não só melhora a experiência do paciente durante o tratamento, mas também pode resultar em melhores resultados clínicos e uma maior qualidade de vida a longo prazo, transformando positivamente a jornada de cuidado contra o câncer.

Referências

[1]. BANNA, S. C.; GONDINHO, B. V. C. Assistência em oncologia no sistema único de saúde (SUS). MPHC - Journal of Management & Primary Health Care, v. 11, 2019.

[2]. GARCIA, I. de F. et al. Humanização na hotelaria hospitalar: Um diferencial no cuidado com o paciente. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, [S. l.], v. 10, n. 5, p. 196–207, 2016

[3]. LÓSS, J. C. S. et al. Estratégias de humanização em oncologia: um projeto de intervenção. **Revista Transformar**, v. 13, n. 1, 2019.

[4]. MARINHO, J. L; CARRIÃO, G. A.; MARQUES, J. R. Atenção hospitalar: interatividades por entre constituição histórico-social, gestão e humanização em saúde. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, [S. l.], v. 8, n. 2, 2019.

[5]. MARTINS, L. K. et al. EDUCAÇÃO EM SAÚDE NA ONCOLOGIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA. **Varia Scientia - Ciências da Saúde**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 80–94, 2016.

[6]. OVANDO, R. G. de M.; BOURLEGAT, C. A. L.; PAVON, R. V. Gestão hospitalar e gerenciamento legal de riscos na humanização da saúde. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 9, n. 05, p. 17360–17375, 2023.

[7]. PACHECO, J. F.; MAGALHÃES, L. E. R. Humanização na gestão hospitalar: um olhar atento para profissionais e pacientes. **Revista Visão: Gestão Organizacional**, Caçador (SC), Brasil, v. 12, n. 2, p. e3144-e3144, 2023.

[8]. PEREIRA, M. et al. Humanização/Humanitude no cuidar em oncologia. Servir, [S. l.], v. 2, n. 01e, p. 63, 2023.

[9]. SILVA, M. J. S.; OSORIO-DE-CASTRO, C. G. S. Organização e práticas da assistência farmacêutica em oncologia no âmbito do Sistema Único de Saúde. **Revista Interface**, 2019.

[10]. SILVA, T. de A.; CHAGAS, D. R. A evolução da Humanização na Gestão Hospitalar. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 6, n. 6, p. 38457–38467, 2020.

[11]. SOUZA, J. B. et al. Música no hospital: promoção da saúde na oncologia. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, 2019