

A Falta de Humanização na Saúde Pública

Lack of Humanization in Public Health

HENRIQUE GIL DA SILVA NUNESMAIA

Conceitualmente Humanização é entendida como um processo de aquisição progressiva de um conjunto de características de conduta responsável e respeitosa, por uma pessoa, por um grupo, por uma determinada população ou por toda a Humanidade. Esse processo nasceu dentro de um processo maior, a Hominização, que é um conjunto de transformações evolutivas que culminaram na espécie *Homo Sapiens*. Por sua vez o surgimento da cultura trouxe no seu bojo outro processo denominado Socialização e como desdobramento deste o que chamamos de Humanização. Portanto Hominização, Socialização e Humanização são instâncias de um processo contínuo e único, a Evolução Humana. Na sua essência a Humanização é um processo biológico e natural, apesar de suas conotações filosóficas, antropológicas e políticas.

A Humanização pressupõe conhecimento, consciência e sensibilidade, atributos estes traduzidos por ações de atenção, compreensão, cuidado, solidariedade e bondade.

O processo de Humanização implica na percepção das necessidades humanas básicas, só desta maneira haverá entendimento das dificuldades, angústias e sofrimentos de quem procura os serviços de saúde.

Paradoxalmente quantidade considerável dos profissionais de saúde, incluindo os médicos, que atuam na Saúde Pública do Brasil, demonstra no

Conceptually, humanization is understood as a process of the progressive acquisition of a set of characteristics of responsible and respectful behavior by an individual, a group, a particular population or by all humans. This process was borne from a larger process, hominization, a set of evolving transformations which culminated with *Homo sapiens* species. By its turn, the appearance of culture brought into its course another process, named socialization; and as an unfolding of this, what we call humanization. Therefore, hominization, socialization and humanization are instances of a continuous and single process, human evolution. In its core, humanization is a biological and natural process despite its philosophical, anthropological and political connotation.

Humanization assumes knowledge, awareness and sensitivity and those attributes are translated into attention, understanding, care, solidarity and kindness.

The process of humanization implies realizing key human needs and only this way will provide understanding of difficulties, anxiety and suffering of those looking for health services.

As a paradox, a significant amount of health professionals, including doctors providing services to Public Health in Brazil, demonstrate, during a daily

cotidiano, graus variados de falta de Humanização. Este fato está inserido no contexto de sua formação acadêmica, de sua desprofissionalização crescente, e dos princípios de uma sociedade não solidária, dentre outros.

Muitos brasileiros que recorrem a Saúde Pública são desrespeitados diariamente, seja por falta de acesso, por falta de atendimento, por atendimento inadequado, ou por falta de recursos mínimos na conduta terapêutica.

Para que um profissional seja “humanizado” é necessário, em primeiro lugar, competência técnica e científica, sem a qual não poderá haver capacidade de resolver problemas sejam simples ou complexos. Em segundo lugar necessita motivação profissional a qual é construída com vocação, condições de trabalho adequadas, remuneração justa, relações de trabalho respeitadas e reconhecimento profissional. Em terceiro lugar, necessita de rotinas e procedimentos operacionais inteligentes e racionais. Tudo isto é exatamente o que não ocorre na maioria dos serviços de Saúde Pública do país.

O discurso oficial da “Humanização” muitas vezes soa piegas, falso e demagógico. Humanização não se faz com propaganda para os usuários. Humanização está muito além do atendimento cordial e da ambientação. Salários defasados, condições sanitárias precárias, múltiplos empregos, múltiplas jornadas de trabalho etc., tornam o trabalhador da saúde inapto para o bom atendimento. A maioria deles, inclusive, vive e trabalha de modo desumano.

A falta de fiscalização e cobrança na qualidade dos serviços de saúde, a corrupção disseminada, a ocupação de cargos administrativos por indicação política-partidária obscura, a omissão da sociedade civil organizada, contribuem para a falta de Humanização.

Uma política pública de “humanização” deve ser iniciada pelos gestores do sistema de saúde em todos os níveis, pois eles são os principais responsáveis pela qualidade do atendimento, na maioria das vezes revelam conflito de interesse e estabelecimento de normas e procedimentos sem lógica, tornando estes desrespeitosos e, em alguns casos, cruéis com aqueles que sofrem e procuram ajuda.

Humanização significa elevado senso ético, respeito pela Pessoa Humana, pela Vida Humana, pela Vida com Dignidade, isto é o que consolida a Cidadania, a Civilidade, a Civilização.

routine different degrees of lack of humanization. This fact is inserted within the context of their academic education, their growing lack of professionalism and principles of an unsympathetic society, among others.

Many Brazilians resorting to public health are daily disrespected either by lack of access, lack of assistance, inadequate services or lack of minimum resources on therapeutic attitude.

For a professional to be “humanized” it is necessary, first and foremost, technical and scientific efficiency, without which there will not be any ability to solve either simple or complex problems. Secondly, it is a necessary professional motivation, which is built on calling, adequate working conditions, fair compensation, respectful working relations and professional recognition. Thirdly, it requires routines with intelligent and rational operating procedures. All this is exactly what does not happen in the majority of services provided by public health within the country.

Most times “humanization” official speech sounds like sentimental, false and demagogical. Humanization is not made with advertisement for the users. Humanization is beyond gracious assistance and environment. Low salaries, poor sanitation conditions, too many jobs, too many working shifts, etc..., doesn’t automatically qualify a health professional to provide good services. As a matter of fact, most of them live and work in conditions unsuitable for humans.

Lack of supervision and demand for quality of health services, spreading corruption, administration positions filled by some obscure political party nomination and an omission by organized civil society all contribute to the lack of humanization.

A public policy of “humanization” must begin with health system managers at all levels. Since they are responsible for assistance quality, most times they disclose interest conflict and establish illogical rules and procedures, making them seem disrespectful and in some cases, cruel to those suffering and looking for help,

Humanization means high ethical standards, respect for the human being, for lives, for life with dignity, i.e., that which consolidates citizenship, civility and civilization.