

**Sr. Enrico de Vettori**

é gerente sênior da área de  
Consultoria Empresarial da  
Deloitte. E-mail:  
enricovettori@deloitte.com

O ambiente hospitalar é caracterizado pela tensão, dor e sofrimento. É o lugar onde as pessoas que buscam saúde se encontram com outras que pretendem oferecer este bem tão desejado. Ocorre que é neste ambiente que falta, também, calor humano, atenção, sorrisos e alegria. O ser humano por definição é: "... ser completo enquanto se completa...", e deseja preservar todas as dimensões do que seja humano, mesmo no leito, acompanhando ou tratando de pacientes. Nada é tão essencialmente humano quanto sorrir, apreciar o belo, ouvir uma música, relembrar a infância, as coisas boas vividas, a vontade de viver, sair, correr, brincar... Nada disso pode ser substituído pela doença, nem que seja temporariamente.

É comprovado o sucesso da recuperação de um paciente num ambiente humanizado. Baseado nessas comprovações até a comunidade científica, outrora mais rígida e reticente, já parte para investimentos de projetos que contemplam a alegria no ambiente hospitalar. Os novos modelos de gestão hospitalar, preocupados com a qualidade de atendimento e a vivência da internação, estão incluindo a pílula da humanização, por meio da capacitação do corpo clínico e de enfermagem como um instrumento importante para o tratamento do paciente. Como

## A pílula da humanização

dizia o grandioso médico Patch Adams "Muitas pessoas doentes neste mundo sofrem de solidão, tédio e medo, e isso não pode ser curado com uma simples pílula".

Diante deste contexto torna-se viável a implementação de um trabalho comportamental que tenha a magnitude de levar a humanização também para as práticas de enfermagem, aqui entendidas como a necessidade de particularizar o tratamento, valorizar o contato com o paciente, proporcionar condições para o surgimento de um clima mais agradável e que venha a minimizar a tensão que permeia a convivência entre os profissionais da saúde e os pacientes.

A grande certeza e angústia do ser humano é sua finitude. E, por mais feliz e equilibrada que seja a vida que se leva, há momentos em que sentimos uma grande nostalgia de comunhão com os homens, uma vulnerabilidade que clama por atenção, carinho e solidariedade. Dentre esses momentos, destaca-se, principalmente, o da doença, em que, por motivos óbvios, onde o paciente se vê cercado por estranhos e assolado por dúvidas e incertezas em um ambiente desconhecido e sombrio para ele.

É importante despertar em cada profissional a consciência do seu papel para o bom andamento dos serviços, pois, sua missão não se limita a simples execução de cuidados técnicos, ela ultrapassa o físico e atinge o espírito. Não se restringe ao indivíduo, engloba a família.

Minimizar o sofrimento dos pacientes e acompanhantes, através do sorriso, da atenção, facilitando a rotina deste ambiente e uma melhoria na qualidade do atendimento, faz parte da estratégia aqui proposta.

Como na prática de Patch Adams, que, apesar de todas as dificuldades, acreditava que "o amor é contagioso", é

possível, mesmo nas horas mais difíceis e extremas, dar qualidade de vida ao paciente. Afinal, o ambiente hospitalar é vida no sentido de que é ali que se promove a saúde, principalmente, nos dias atuais onde novas tecnologias nos favorecem criando condições de tratamento e prevenção.

Mesmo dentro do atual e distorcido modelo da saúde brasileira, onde a qualidade do atendimento é inversamente proporcional à carga horária de um profissional de enfermagem vislumbramos uma realidade diferente e possível para esta área. A capacitação destes profissionais passa por uma necessidade de realinhamento com os novos tempos, dando continuidade a relevante contribuição para a humanidade iniciada há séculos pelas ordens religiosas e de prestação de serviços de saúde de qualidade.

Uma política de saúde, portanto, voltada para a capacitação e humanização da área de enfermagem e Serviços de Diagnósticos e Tratamentos (SADT), especificamente a de Imagem, deverá ser a grande preocupação de todos os profissionais envolvidos com estas áreas. Assim, buscando como forma de minimizar a dor e o sofrimento humanos, de melhoria de qualidade de vida e de certeza de honrar os princípios de Hipócrates, o pai da Medicina e dos princípios éticos nela aplicados.

Espero que este espaço venha a contribuir para a discussão sobre a gestão empresarial dentro do setor hospitalar. Aproveito este nosso primeiro contato para iniciarmos nosso bate-papo mensal no "Boletim do CBR". Aqui, vamos promover encontros mensais e focar diversos temas ligados ao relacionamento com o paciente. Para começarmos de uma forma melhor ainda, desejo a todos os leitores um bom ano em 2007 e uma boa leitura!