Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.10, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.4006

A PSICOLOGIA HOSPITALAR COMO ESTRATÉGIA DE HUMANIZAÇÃO E SAÚDE PÚBLICA NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

HOSPITAL PSYCHOLOGY AS A HUMANIZATION AND PUBLIC HEALTH STRATEGY IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC

WALLACE ROSA GOMES
Docente do Curso de Psicologia da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés
Especialista em Educação em Direitos Humanos, UFES.
E-mail: wallace.gomeseso@gmail.com

VERÔNICA PONTES DORNELAS PEREIRA
Docente do Curso de Psicologia da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés/MG
Especialista em Filosofia e Psicanalise, UFES.
E-mail: veronicadornelas4@gmail.com

MARIA CLARA MAZZARIOL NEITEZEL
Docente do Curso de Psicologia da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés/MG
Especialista em Psicanalise.
E-mail: mariacmneitezel@hotmail.com

MARIA DAS GRAÇAS SOARES
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés/MG
Graduanda em Psicologia.
E-mail: gracinhajoao64@gmail.com

Recebido: 15/05/2025 – Aceito: 30/05/2025

Resumo

O presente trabalho tem como tema a atuação do psicólogo hospitalar e sua contribuição para a humanização do cuidado no contexto da saúde pública brasileira. A partir das experiências humanas marcadas pelo sofrimento psíquico e pela dor existencial, especialmente em situações de hospitalização, emerge a necessidade de escuta qualificada e acolhimento emocional – dimensões fundamentais no processo de cuidado. O objetivo geral da pesquisa é analisar o papel do psicólogo hospitalar como agente de humanização, particularmente diante dos desafios agravados pela pandemia da COVID-19. O problema de pesquisa que orienta o estudo questiona: como a atuação do psicólogo hospitalar pode contribuir para a humanização do cuidado em saúde pública, considerando os desafios enfrentados por pacientes, equipes e familiares, especialmente em contextos de crise como a pandemia da COVID-19? A metodologia adotada é qualitativa, com enfoque em revisão bibliográfica. Foram utilizadas como fontes de pesquisa a base de dados SciELO, o portal PePSIC e livros especializados na área. Os resultados evidenciam que, embora haja avanços na consolidação da Psicologia Hospitalar, sua inserção nos serviços de saúde ainda é fragilizada, especialmente quanto à presença de profissionais em regime de plantão. Essa precarização pode estar relacionada tanto à contenção de gastos quanto à negligência em relação à saúde mental como investimento preventivo. A pesquisa reforça a necessidade de ampliar o entendimento sobre saúde como bem-estar físico, mental e social, conforme preconizado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), justificando a presença contínua de psicólogos no ambiente hospitalar como condição para um cuidado verdadeiramente humanizado.

Palavras-chave: Psicologia Hospitalar; Humanização; Covid 19; Psicologia; Atenção terciária

Abstract

This paper focuses on the role of hospital psychologists and their contribution to the humanization of

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.4006

care in the context of Brazilian public health. Based on human experiences marked by psychological suffering and existential pain, especially in hospitalization situations, the need for qualified listening and emotional support emerges – fundamental dimensions in the care process. The general objective of the research is to analyze the role of hospital psychologists as agents of humanization, particularly in the face of the challenges aggravated by the COVID-19 pandemic. The research problem that guides the study asks: how can the role of hospital psychologists contribute to the humanization of public health care, considering the challenges faced by patients, teams, and family members, especially in crisis contexts such as the COVID-19 pandemic? The methodology adopted is qualitative, with a focus on bibliographic review. The SciELO database, the PePSIC portal, and specialized books in the area were used as research sources. The results show that, although there has been progress in the consolidation of Hospital Psychology, its inclusion in health services is still fragile, especially regarding the presence of professionals on call. This precariousness may be related to both cost containment and neglect of mental health as a preventive investment. The research reinforces the need to broaden the understanding of health as physical, mental and social well-being, as recommended by the World Health Organization (WHO), justifying the continuous presence of psychologists in the hospital environment as a condition for truly humanized care.

Keywords: Hospital Psychology; Humanization; Covid 19; Psychology; Tertiary care

1. Introdução

A Psicologia Hospitalar, compreendida como um desdobramento da Psicologia Clínica no âmbito institucional, tem sua atuação centrada na escuta da subjetividade humana em contextos marcados por dor, sofrimento psíquico e crises existenciais. Essa abordagem busca acolher o sujeito para além da sua condição orgânica, considerando o entrelaçamento entre as dimensões física, emocional e social. Seu campo de atuação se estende a diferentes setores hospitalares, como enfermarias, pronto atendimentos e unidades de terapia intensiva, onde o sofrimento não raro se manifesta como um complexo entrelaçamento entre o psíquico e o físico. É neste espaço, frequentemente limitado pelo olhar biomédico, que o psicólogo hospitalar adentra para promover uma escuta qualificada, favorecendo o alívio do sofrimento e a ressignificação do processo de adoecimento.

Historicamente, o campo da Psicologia Hospitalar passou por transformações importantes. Nos Estados Unidos, Lightner Witmer (1867-1956) foi o pioneiro, tendo fundado, em 1896, a primeira clínica psicológica na Pensilvânia e, posteriormente, um hospital universitário clínico. No Brasil, a institucionalização da Psicologia Hospitalar ocorreu mais tardiamente, sendo a especialidade reconhecida formalmente pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) por meio da Resolução nº 02/2001. Apesar de sua consolidação normativa, muitos autores apontam que essa especialidade já era exercida por profissionais que atuavam nos hospitais desde antes da regulamentação da profissão, em 1962 (LAZZARETTI et al., 2007).

Ainda assim, observa-se que o reconhecimento institucional do psicólogo hospitalar permanece parcial. A inserção desse profissional nas equipes multidisciplinares enfrenta barreiras estruturais, sendo comum a sua ausência em escalas de plantão e sua atuação ser considerada secundária frente à dos demais profissionais da saúde. Diante disso, este estudo tem como tema a atuação do psicólogo hospitalar na humanização do cuidado em saúde, especialmente nos

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.4006

hospitais públicos e privados brasileiros. O objetivo geral é analisar o papel do psicólogo hospitalar como agente de humanização no contexto da saúde pública brasileira, com ênfase nos desafios impostos pela pandemia da COVID-19.

Como objetivos específicos, propõe-se: (1) compreender os fundamentos históricos e legais da psicologia hospitalar no Brasil; (2) investigar os impactos da ausência de psicólogos em plantões hospitalares; (3) refletir sobre a atuação do psicólogo como mediador entre equipe, paciente e família; e (4) avaliar as contribuições da psicologia hospitalar durante a pandemia da COVID-19. A partir desses eixos, o problema de pesquisa é formulado nos seguintes termos: Como a atuação do psicólogo hospitalar pode contribuir para a humanização do cuidado em saúde pública, considerando os desafios enfrentados por pacientes, equipes e familiares, especialmente em contextos de crise como a pandemia da COVID-19?

Para responder a essa questão, adota-se como metodologia uma abordagem qualitativa, por meio de pesquisa bibliográfica. As fontes utilizadas incluem artigos científicos disponíveis nas bases SciELO e PePSIC, além de livros especializados na temática. Os critérios de seleção priorizam publicações entre os anos de 2000 e 2025, com enfoque na realidade brasileira. As limitações da pesquisa referem-se à ausência de estudos de campo e à delimitação nacional do escopo, não sendo possível generalizar os achados para contextos internacionais.

Entende-se que a psicologia hospitalar atua nas três esferas de atenção à saúde – primária, secundária e terciária – promovendo cuidados psicoterapêuticos, psicodiagnósticos, interconsultorias, além de acolhimento à família e à equipe. O psicólogo hospitalar contribui diretamente para ampliar a compreensão sobre o sujeito em sofrimento, transcendendo a lógica da doença como evento exclusivamente fisiológico. De acordo com o Conselho Federal de Psicologia (2001), esse profissional também se insere em instituições de ensino e pesquisa, colaborando com a formação de novos especialistas e com o aprimoramento de práticas clínicas.

Durante a pandemia da COVID-19, a importância do psicólogo hospitalar foi evidenciada diante do aumento dos quadros de sofrimento psíquico entre pacientes, profissionais e familiares, ao mesmo tempo em que se tornaram visíveis as fragilidades do sistema de apoio à saúde mental. Estudos como os de Lemos e Wiese (2023) reforçam a necessidade de políticas públicas que garantam a presença permanente desses profissionais nas instituições hospitalares, reconhecendo a saúde mental como componente essencial do bem-estar, tal como define a Organização Mundial da Saúde (2005): "um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não meramente a ausência de doença ou enfermidade".

Assim, este trabalho se propõe a refletir criticamente sobre os caminhos da psicologia hospitalar brasileira, seus avanços, lacunas e perspectivas futuras. Mais do que remover a dor, a função do psicólogo é acolhê-la, nomeá-la e, quando possível, simbolizá-la, resgatando no sujeito hospitalizado sua dimensão de ser humano pleno, e não apenas um corpo doente. A partir desta introdução, passamos à análise dos fundamentos históricos, legais e institucionais que embasam essa especialidade e às suas contribuições no processo de humanização do cuidado.

1.1 Objetivo Geral

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.4006

Analisar o papel do psicólogo hospitalar como agente de humanização, particularmente diante dos desafios agravados pela pandemia da COVID-19

2. A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CONTEXTO HOSPITALAR: O PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO AOS PACIENTES E SUAS FAMÍLIAS

A presença da família no contexto hospitalar constitui um elemento essencial no processo de hospitalização, influenciando diretamente na evolução clínica e emocional do paciente. A família, enquanto sistema dinâmico e organizado, é composta por diferentes subsistemas e papéis desempenhados por seus membros. Cada configuração familiar carrega consigo formas distintas de lidar com o adoecimento, não cabendo juízos de valor sobre qual estrutura seria mais adequada. O foco deve estar na compreensão da dinâmica específica de cada família, permitindo à equipe de saúde, com o apoio do psicólogo, estabelecer estratégias de cuidado integradas e sensíveis às singularidades daquele núcleo.

O adoecimento, portanto, não é uma experiência isolada do sujeito enfermo, mas um processo que atravessa e desestabiliza todo o sistema familiar. As rotinas são alteradas, os papéis redistribuídos e o equilíbrio emocional pode ser comprometido. Nessa conjuntura, os familiares também vivenciam sofrimento psíquico, o que pode afetar sua capacidade de compreensão das rotinas hospitalares, de tomada de decisões e de estabelecimento de vínculos colaborativos com a equipe de saúde. Não raro, surgem tensões e conflitos que dificultam a comunicação e interferem negativamente no cuidado.

É comum que a equipe multiprofissional perceba o contato com a família como uma fonte de estresse, o que pode levar à sua evitação ou negligência. Isso, por sua vez, contribui para a desinformação, o aumento da ansiedade e até mesmo posturas hostis por parte dos familiares. Tal dinâmica, quando mantida, gera um ciclo de insatisfação que compromete tanto a experiência de internação quanto a eficácia do tratamento. Nesse cenário, a atuação do psicólogo hospitalar torna-se estratégica.

O psicólogo atua como mediador entre a equipe e a família, promovendo o diálogo, a escuta empática e o reconhecimento das necessidades de ambas as partes. Sua função é facilitar a construção de um vínculo de confiança, orientando os profissionais de saúde para uma abordagem mais sensível à diversidade de estruturas familiares e ajudando os familiares a compreenderem o funcionamento institucional e os limites do cuidado hospitalar. Dessa forma, contribui-se para a humanização do atendimento, ampliando o cuidado para além do paciente e promovendo um ambiente mais acolhedor, ético e colaborativo.

2.1 O PSICÓLOGO HOSPITALAR NO CONTEXTO DA PANDEMIA (COVID-19)

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.10, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.4006

A Psicologia Hospitalar, conforme Lazzaretti et al. (2007), constitui uma especialidade que atua em instituições de saúde com base na concepção biopsicossocial do ser humano. Essa abordagem compreende que a experiência de adoecimento ultrapassa os limites biológicos, envolvendo dimensões psíquicas, sociais e culturais que influenciam diretamente no processo de tratamento e recuperação. No ambiente hospitalar, marcado por práticas técnicas e discursos centrados na objetividade da doença, o paciente frequentemente é reduzido à sua condição patológica, perdendo sua subjetividade. A presença do psicólogo rompe com essa lógica, favorecendo o resgate do sujeito como protagonista de sua própria história e ampliando as possibilidades de cuidado integral e humanizado.

A pandemia de COVID-19 evidenciou e intensificou desafios históricos da saúde pública, expondo fragilidades estruturais e emocionais em todos os níveis do sistema de atenção. Hospitais, organizados em setores como ambulatórios, emergências, enfermarias e unidades de terapia intensiva, tornaram-se espaços de sobrecarga física e psíquica. Com o colapso dos serviços, a atuação do psicólogo hospitalar emergiu como ferramenta crucial não apenas para o atendimento ao paciente, mas também para o suporte à equipe e aos familiares, frequentemente desassistidos de informações e apoio emocional.

No auge da pandemia, enquanto escolas, comércios e serviços diversos fechavam, os hospitais permaneceram como epicentros do caos. Pessoas adoeciam em massa, a escassez de recursos impunha decisões difíceis e a exaustão emocional tornava-se rotina entre profissionais de saúde. Nesse cenário, o sofrimento psíquico se agravava: profissionais adoeciam não apenas fisicamente, mas mentalmente. A escuta psicológica e o acolhimento tornaram-se fundamentais. O psicólogo poderia atuar na mediação das relações, na comunicação de notícias difíceis, no suporte às perdas e no enfrentamento do luto, humanizando práticas que, por vezes, se tornaram frias e impessoais.

Esse contexto ganha concretude na experiência vivenciada por uma agente comunitária de saúde, cuja mãe foi internada com COVID-19. A ausência de informações claras, a frieza na comunicação e a falta de empatia por parte da equipe médica resultaram em um luto ainda mais traumático. O falecimento foi informado de maneira desumana, por meio de uma ligação breve e seca. Essa vivência ilustra o quanto a presença do psicólogo poderia ter transformado essa experiência, oferecendo acolhimento e tornando o processo de despedida minimamente mais digno.

Ao mesmo tempo em que o psicólogo atuava para mitigar o sofrimento dos outros, também enfrentava seus próprios limites. A pandemia desafiou as práticas tradicionais da psicologia hospitalar, exigindo adaptações urgentes diante do ineditismo das demandas. Profissionais lidaram com a impossibilidade de aplicar intervenções presenciais, com o sofrimento dos pacientes isolados e com o esgotamento das equipes. Segundo Lemos e Wiese (2023), esse período revelou não apenas a importância da psicologia hospitalar, mas também a negligência histórica com a saúde mental dentro dos serviços hospitalares.

Diante disso, a presente pesquisa parte do seguinte problema central: como e em que medida a inserção do psicólogo no ambiente hospitalar contribui para a qualificação da saúde pública e para a promoção da humanização dos serviços?

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.4006

Mesmo com o crescente reconhecimento da importância da saúde mental, ainda existem lacunas significativas em relação à efetividade, à abrangência e aos impactos da prática psicológica no ambiente hospitalar.

Sob a ótica da saúde pública, destaca-se a ausência de dados consolidados que evidenciem, de forma objetiva, a relação entre a atuação do psicólogo e a otimização de recursos, adesão ao tratamento, redução de internações e de comorbidades psíquicas. A pesquisa também busca compreender o papel do psicólogo na mediação entre paciente, equipe e familiares, contribuindo para a comunicação, o enfrentamento da dor e do luto, e a recuperação emocional, conforme os princípios da integralidade do SUS.

No que se refere à humanização, investiga-se como a escuta qualificada pode transformar a experiência de hospitalização, resgatando o paciente de sua condição de "objeto da doença" e reconhecendo-o como sujeito singular, com medos, vínculos e histórias. A atuação do psicólogo se revela, portanto, não apenas como suporte, mas como estratégia de cuidado essencial à dignidade humana.

A pesquisa também visa mapear os desafios enfrentados por esses profissionais: quais barreiras dificultam a inserção plena do psicólogo nas equipes de plantão? Quais modelos de intervenção são mais eficazes em diferentes realidades hospitalares? Como integrar a psicologia hospitalar de forma sinérgica com as demais áreas da saúde?

Para responder a essas questões, a metodologia adotada é quantitativa, com análise de dados secundários e indicadores clínicos. A investigação recorre a informações extraídas de registros hospitalares, como tempo de internação, taxas de readmissão, prescrição de psicofármacos, uso de recursos hospitalares e ocorrência de eventos clínicos adversos, buscando correlações com a presença ou ausência de atendimento psicológico. Essa estratégia confere robustez à pesquisa, permitindo mensurar o impacto das intervenções psicológicas com base em dados objetivos e em larga escala.

Ainda que não envolva coleta de dados primários por meio de questionários, essa abordagem traz contribuições importantes. Indicadores como menor tempo de internação, menor uso de sedativos, redução de intervenções invasivas e menor incidência de delírio ou agitação em pacientes acompanhados por psicólogos são pistas concretas sobre a influência positiva da psicologia na humanização do cuidado.

Por fim, reforça-se que a inserção do psicólogo no hospital transcende a assistência pontual: trata-se de uma demanda ética, técnica e política. O cuidado psicológico contribui para o bem-estar integral de pacientes, familiares e equipes, sendo peça-chave para uma saúde pública de qualidade e centrada nas necessidades humanas. Investir na psicologia hospitalar é, portanto, investir na dignidade do cuidado, na sustentabilidade do sistema e na construção de um modelo de saúde verdadeiramente humano.

3. Considerações Finais

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.4006

A atuação do psicólogo hospitalar, mais do que uma prática técnica, é um compromisso ético, político e social. Seu trabalho deve ser orientado por princípios que reconheçam a complexidade do processo saúde-doença, superando visões reducionistas e biologizantes. Ao inserir-se nos espaços institucionais de cuidado, o psicólogo não apenas acolhe o sofrimento psíquico, mas também contribui para ressignificar a experiência do adoecimento, considerando o sujeito em sua integralidade biopsicossocial.

Essa prática exige do profissional uma escuta qualificada e sensível aos vazios deixados por outras áreas do saber. Sua presença preenche lacunas que não são apenas clínicas, mas relacionais e simbólicas. Ao atuar junto a equipes médicas e de enfermagem, o psicólogo se posiciona como mediador entre os diferentes saberes, interesses e afetos, buscando sempre o equilíbrio entre o direito à informação do paciente e a condução técnica do tratamento por parte dos demais profissionais de saúde.

O hospital, enquanto instituição, é também um espaço de tensões. De um lado, a racionalidade técnica, muitas vezes guiada por protocolos rígidos; de outro, a pulsação da vida em sua forma mais crua — dor, perda, luto e finitude. Nesse cenário, cabe ao psicólogo hospitalar transitar entre essas margens, promovendo diálogo, quebrando resistências e facilitando processos que permitam aos sujeitos (pacientes, familiares e profissionais) encontrar sentido diante das experiências mais difíceis.

A Psicologia Institucional, Organizacional e do Trabalho, bem como a Psicodinâmica do Trabalho, oferecem aportes fundamentais para compreender as dinâmicas internas das equipes de saúde, muitas vezes adoecidas pelas próprias condições laborais. Práticas consideradas desumanas não raramente revelam-se como respostas defensivas diante da sobrecarga emocional e estrutural. A presença do psicólogo pode contribuir para transformar essas relações, promovendo um ambiente mais saudável e colaborativo.

Além disso, é papel do psicólogo hospitalar atuar como agente político dentro da instituição, fortalecendo a implementação das diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), como a integralidade, a universalidade e a equidade do cuidado. Seu trabalho deve também contemplar ações de educação em saúde, promovendo o empoderamento dos usuários quanto aos seus direitos e deveres, contribuindo para a democratização do acesso e para o aprimoramento da qualidade do atendimento.

A pesquisa aqui desenvolvida reforça que a presença do psicólogo hospitalar é essencial. Seja na escuta sensível de uma queixa mal compreendida, na mediação de conflitos familiares, no suporte à equipe ou no acompanhamento de casos complexos, sua atuação deixa marcas profundas nos processos de cuidado. Nem sempre será possível eliminar a dor, mas é possível acolhê-la, escutá-la e nomeá-la — e, com isso, aliviar o sofrimento que tantas vezes permanece sem voz.

Ao fim, reafirma-se: não basta que o corpo esteja estabilizado se a alma ainda sangra em silêncio. O vazio que não se preenche com medicamentos ou exames normais pode encontrar acolhimento no olhar atento, na escuta empática e na presença ética do psicólogo. Sua relevância, portanto, não se mede apenas por

indicadores clínicos, mas pela capacidade de humanizar os encontros e dar sentido à experiência da hospitalização.

Referências

AZEVÊDO, A. V. dos S.; CREPALDI, M. A. A Psicologia no hospital geral: aspectos históricos, conceituais e práticos. *Estudos de Psicologia (Campinas)* [Internet], v. 33, n. 4, p. 573–585, out. 2016. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1982-02752016000400002. Acesso em: 21 abr. 2025.

ISRAEL, Silvia Maria Cury. A importância da psicologia hospitalar na atualidade. *Anahp*, [s.l.], v. 5, jul. 2021. Disponível em: https://www.anahp.com.br/noticias/artigo-a-importancia-da-psicologia-hospitalar-na-atualidade/#:~:text=Visa%20a%20promo%C3%A7%C3%A3o%20e%20a,melhoria%20do%20sistema%20de%20sa%C3%BAde.. Acesso em: 30 jun. 2024.

LAZZARETTI, A. *et al.* Manual de Psicologia Hospitalar. Curitiba: Unificado, 2007.

LEMOS, G. X. de; WIESE, Í. R. B. Saúde mental e atuação de psicólogos hospitalares brasileiros na pandemia da Covid-19. *Psicologia: Ciência e Profissão* [Internet], v. 43, e250675, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1982-3703003250675. Acesso em: 21 abr. 2025.

LAZZARETTI, Claire Terezinha *et al. Manual de Psicologia Hospitalar*. Curitiba: Unificado, 2007.

ROMANO, B. W. A família vem ao hospital com seu papel no processo do adoecer. In: ___. *Princípios para a prática da psicologia clínica*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. p. 71-79.