



Humanização e Comunicação no Atendimento Radiológico: Uma Revisão Narrativa da Literatura

Carolina Werner Soares Jordão | carolina.s27@aluno.ifsc.edu.br¹

Gabrielli Rodrigues | gabrielli.r@aluno.ifsc.edu.br²

Ellen de Bona Casarin | ellen.bc@aluno.ifsc.edu.br³

Carolina Neis Machado | carolina.neis@ifsc.edu.br⁴

Trabalho de Pesquisa

DT 5 - Saúde, Qualidade de Vida, Alimentação e Bem-Estar Social

Resumo:

A humanização na saúde ganha relevância frente aos avanços tecnológicos, especialmente na radiologia, onde o uso intensivo de equipamentos e a alta demanda podem tornar o cuidado mecanizado. Nesse cenário, a comunicação entre profissional e paciente é um elemento essencial para promover um atendimento acolhedor e centrado no indivíduo. O estudo objetiva analisar a importância da humanização e das estratégias comunicativas no setor radiológico, investigando como essas práticas contribuem para a qualidade da assistência e a redução da ansiedade dos pacientes. Trata-se de uma pesquisa de natureza básica e exploratória, por meio de revisão narrativa da literatura com base em cinco produções científicas. Os resultados evidenciam que linguagem acessível, empatia e acolhimento qualificam a experiência do usuário, aumentam a segurança e favorecem a precisão dos exames. Por outro lado, desafios como sobrecarga de trabalho e foco na técnica dificultam a efetivação dessas práticas. Conclui-se que a integração entre domínio tecnológico e habilidades interpessoais é indispensável para um atendimento eficiente e humanizado, sendo necessário investir em capacitação contínua e melhores condições de trabalho.

Palavras-chave: humanização; comunicação; radiologia; atendimento ao paciente.

Introdução

A humanização na saúde configura-se como um pilar essencial no contexto atual, com desafios ainda mais complexos na radiologia devido ao desenvolvimento tecnológico. Embora a automação e a digitalização permitam diagnósticos de alta precisão, esse cenário impõe o risco de uma assistência mecanizada e impessoal, distanciando o tecnólogo em radiologia do paciente. O desafio reside em equilibrar a competência

¹ Estudante do curso CST em Radiologia do IFSC Câmpus Florianópolis.

² Estudante do curso CST em Radiologia do IFSC Câmpus Florianópolis.

³ Estudante do curso CST em Radiologia do IFSC Câmpus Florianópolis.

⁴ Docente [DAS / Radiologia] do IFSC Câmpus Florianópolis.

operacional com uma postura acolhedora, evitando um cuidado meramente mecânico focado apenas na imagem.

Essa necessidade é acentuada pela vulnerabilidade de quem busca o setor de diagnóstico por imagem, visto que o ambiente desperta medo, estresse e ansiedade. O desconhecimento sobre os equipamentos e o receio quanto aos resultados tornam a experiência estressante, exigindo a valorização da dignidade humana e das relações interpessoais além das dimensões físicas do exame, priorizando suporte emocional e ética no vínculo entre profissional e paciente.

Nesse contexto, a comunicação entre profissional e paciente surge como elo fundamental, pois uma linguagem clara e empática acalma, assegura cooperação e segurança, refletindo na eficácia do exame. Assim, o trabalho, por meio de revisão narrativa da literatura, busca analisar a importância da humanização no setor radiológico e seus impactos na qualidade da assistência, respondendo como a comunicação pode contribuir para um atendimento mais humanizado, articulando conhecimentos teóricos e práticos e reforçando a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Fundamentação teórica

Humanização, palavra originada de “humanizar” tem como significado: Atribuir caráter humano; conceder ou possuir condição humana; tornar-se benéfico, benevolente; fazer com que seja tolerável; atribuir sociabilidade a. A palavra traz consigo um significado de caráter universalmente indispensável. No Brasil, esse conceito ganhou força com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) e, posteriormente, com a Política Nacional de Humanização (PNH), que reforça princípios como participação dos sujeitos, melhoria da comunicação e integração entre atenção e gestão (Cordeiro *et al.*, 2021; Barreto *et al.*, 2023).

A convivência humana é dinâmica, baseada em uma interação de constante transformação, influenciando e sendo influenciada, em que fatores emocionais, processos psíquicos, experiências e contexto cultural, do meio e do tempo são determinantes comportamentais, refletindo, pela complexidade e mutabilidade das relações, na

evolução, adaptação dos seres e na atribuição de significados ao mundo. Nesse cenário, a tecnologia está suficientemente avançada, permitindo substituir o trabalho humano por sistemas automatizados capazes de executar tarefas com êxito; no entanto, ao implementar sistemas inteligentes com programação padrão operacional, perde-se o viés de sensibilidade humana, pois inteligências artificiais seguem regras fixas, previamente definidas, orientando processos da mesma maneira, baseados em repetição, previsibilidade e consistência, fazendo com que diferentes situações sejam tratadas de forma uniforme, mesmo quando exigem abordagens distintas (Alve *et al.*, 2023).

Na saúde, o profissional deve ser capaz de compreender o contexto do paciente e adaptar seu atendimento de acordo com suas necessidades, atuando com autonomia e em consonância com os preceitos éticos e legais, técnico-científico e teórico-filosófico e exercer suas atividades com competência. A interação entre profissional e paciente envolve relações interpessoais no cuidado, com clareza na linguagem, acolhimento, empatia, escuta e explicação simples, fortalecendo a confiança e reduzindo medos (Braga *et al.*, 2023; 2025). Na radiologia, exames podem gerar ansiedade, exigindo preparo técnico e sensibilidade para orientar e tranquilizar; falhas na comunicação podem causar insegurança e repetições (Alve *et al.*, 2023; Cordeiro *et al.*, 2021; Barreto *et al.*, 2023). Assim, a humanização vai além da técnica, integrando conhecimento, comunicação e sensibilidade para um cuidado seguro e centrado no paciente (Pagano; Chioca, 2018; Barreto *et al.*, 2023).

Procedimentos metodológicos

A condução deste estudo partiu de uma abordagem qualitativa, inserida no campo das pesquisas de natureza básica, tendo como estratégia metodológica a revisão narrativa da literatura. A escolha por esse delineamento permitiu explorar, de maneira interpretativa, aspectos relacionados à atuação do profissional de radiologia, especialmente no que diz respeito à comunicação como elemento favorecedor de práticas mais humanizadas no atendimento.

Com caráter exploratório, a investigação voltou-se à compreensão do tema a partir de um levantamento de produções científicas relevantes. Para isso, foram selecionadas cinco fontes, entre livros e artigos, que serviram de base para a construção do referencial teórico. A análise dos materiais ocorreu por meio de leitura e interpretação dos conteúdos, buscando identificar conexões entre comunicação, humanização e a experiência do paciente nos serviços de radiologia.

Posteriormente, as informações extraídas foram organizadas e articuladas conforme os objetivos propostos, possibilitando uma análise integrada. Esse processo contribuiu para evidenciar a comunicação como um recurso estratégico na qualificação do cuidado, reforçando sua importância na promoção de um atendimento mais humanizado.

Resultados e discussões

A análise da literatura demonstra que a comunicação clara e eficaz é um dos fatores fundamentais da qualidade assistencial na radiologia, influenciando diretamente a compreensão, a colaboração e a percepção do usuário. O uso de explicações em linguagem acessível atua como um fator de proteção, aumentando a segurança e mitigando sentimentos de medo e ansiedade durante os exames (Braga *et al.*, 2025; Cordeiro *et al.*, 2021).

Nesse sentido, o acolhimento e a empatia consolidam-se como pilares fundamentais. Práticas baseadas na escuta ativa, no respeito e na orientação prévia acerca dos protocolos minimizam significativamente o desconforto, especialmente em modalidades mais complexas, como a Ressonância Magnética e a Tomografia Computadorizada. Ao antecipar as etapas do exame e demonstrar disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas, o profissional estabelece um vínculo de confiança que qualifica a jornada do paciente dentro do serviço (Alve *et al.*, 2023; Barreto *et al.*, 2023).

Entretanto, a implementação plena da humanização enfrenta barreiras estruturais. A alta demanda, a sobrecarga de trabalho e a escassez de tempo para cada atendimento

favorecem a mecanização do cuidado, deslocando o foco da assistência para a execução estritamente técnica (Pagano; Chioca, 2018). Somado a isso, as falhas de comunicação interna e a ausência de diálogo entre as equipes podem resultar em eventos adversos, como a repetição desnecessária de exames e riscos à segurança, comprometendo a continuidade do cuidado (Braga *et al.*, 2025).

Outro ponto crítico é o excesso de valorização da tecnologia, que pode gerar distanciamento na relação com o paciente, reforçando a necessidade de equilibrar competência técnica e sensibilidade no atendimento (Alve *et al.*, 2023). Assim, práticas como comunicação clara, explicação dos exames e acolhimento são essenciais para reduzir a ansiedade e melhorar a qualidade da assistência, sendo necessário investir em capacitação profissional, melhores condições de trabalho e fortalecimento da humanização nos serviços de saúde (Cordeiro *et al.*, 2021; Barreto *et al.*, 2023).

Considerações finais

Com base na análise realizada, conclui-se que os objetivos do estudo foram alcançados, pois foi possível compreender a importância da humanização e das estratégias de comunicação na radiologia, bem como sua influência na qualidade do atendimento e na redução do medo e da ansiedade dos pacientes. A revisão da literatura evidenciou que comunicação clara, linguagem acessível, empatia e acolhimento são fundamentais para um cuidado seguro, eficiente e centrado no paciente.

Durante o desenvolvimento, foram identificadas dificuldades como sobrecarga de trabalho, tempo reduzido e foco na técnica, que ainda limitam práticas humanizadas nos serviços de radiologia. Por outro lado, destaca-se que a humanização não depende apenas da atitude individual, mas também de melhores condições de trabalho, capacitação contínua e mudanças organizacionais que valorizem o cuidado integral.

Além disso, o trabalho contribuiu para a formação profissional ao estimular uma visão crítica e sensível sobre a prática em radiologia, integrando aspectos técnicos e humanos. Os esforços para articular ensino, pesquisa e extensão mostraram-se relevantes, promovendo reflexões aplicáveis ao contexto acadêmico e profissional,

embora ainda seja necessária a continuidade dessas ações para fortalecer práticas mais humanizadas na área da saúde.

Referências

ALVE, Beatriz Ferreira, *et al.* **A humanização do profissional da radiologia em meio aos avanços tecnológicos.** [S.l.]: Seven Editora, 2023. p. 695-700.

DOI:[10.56238/aboreducadesenvomundiv1-050](https://doi.org/10.56238/aboreducadesenvomundiv1-050)

BARRETO FARIAS, Karina, *et al.* **Humanização do atendimento no setor de radiologia: relato de experiência.** Revista Interdisciplinar da Meta, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 26–41, 2023. Disponível em: <https://ojs.meta.edu.br/index.php/rifm/article/view/5>. Acesso em: 26 abr. 2026.

BRAGA, Débora Ramônica Rodrigues, *et al.* **A influência da comunicação efetiva dos profissionais de saúde na segurança do paciente: revisão integrativa.** Revista Destaques Acadêmicos, Lajeado, RS, v. 17, n. 3, 2025. DOI: 10.22410/issn.2176-3070.v17i3a2025.4259. Disponível em: <https://www.univates.br/revistas/index.php/destaques/article/view/4259>. Acesso em: 26 abr. 2026.

CORDEIRO, Julio César Nunes, *et al.* **Atendimento humanizado na radiologia.** Recife: Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, 2021. 19 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnólogo em Radiologia). Disponível em: <https://www.grupounibra.com/repositorio/RADI/2021/atendimento-humanizado-na-radiologia9.pdf>

PAGANO, Amanda Larocca; CHIOCA, Lea Rosa. **A Importância do tratamento humanizado e os desafios encontrados pelos profissionais da área de radiologia.** Faculdade Sant'Ana em Revista, [S. l.], v. 2, n. 1, 2018. Disponível em: <https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/article/view/564>. Acesso em: 26 abr. 2026.