

RESUMO EXPANDIDO
XXVI Congresso de Iniciação Científica

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Ricardo Augusto do Nascimento Silva¹

Danielle Marquesi da Cruz²

Maria Aparecida Xavier Moreira da Silva³

1. Discente do curso de Enfermagem; e-mail: augusto-rick@hotmail.com
2. Discente do curso de Enfermagem; e-mail: danymarquesi@hotmail.com
3. Docente na Universidade de Mogi das Cruzes; e-mail: maria.silva@umc.br

Área de Conhecimento: Ciências da Saúde

Palavras-Chave: Atendimento de Urgência e Emergência; Humanização; Enfermeiro.

Como citar:

Silva RA do N, da Cruz DM, da Silva MAXM. Atendimento humanizado em urgência e emergência. Revista Científica UMC [Internet]. 27 de outubro de 2023;8(2):e080200061.

Disponível em: <https://revista.umc.br/index.php/revistaumc/article/view/1917>

Fluxo de revisão: o presente resumo expandido foi revisado por pares pela comissão do evento.

Recebido em: 11/09/2023

Aprovado em: 26/10/2023

ID publicação: e080200061

DOI:

Licença CC BY 4.0 DEED

INTRODUÇÃO

A O objeto desse estudo é a humanização do atendimento na rede de urgência e emergência, tendo como foco o papel do enfermeiro na realização do processo de atenção à saúde, pois, situação de urgência e emergência requer tomadas de decisões e ações imediatas para salvar vidas e, nesse contexto como humanizar a assistência?

OBJETIVO

O objetivo geral é descrever, de acordo com a literatura, as ações e estratégias utilizadas por enfermeiros que atuam em unidades de urgência e emergência para a aplicação da humanização no atendimento de pacientes e familiares nessas unidades.

METODOLOGIA

A Este é um estudo de revisão do tipo integrativa da literatura que foi realizado por meio da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) para acesso às bases de dados da LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), BDENF (Banco de Dados em Enfermagem - Bibliografia Brasileira) e MEDLINE (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online), e pelo acesso ao Portal da SciELO (Scientific Electronic Library Online). Foram critérios de inclusão toda publicação no formato de artigos, livros, teses, dissertações, manuais que estejam indexados nas bases de dados supracitadas, com texto completo, nos idiomas português, inglês e espanhol, de acesso gratuito e que retratassem a temática deste estudo, tendo como critérios de exclusão publicações com delineamento de pesquisa de revisão da literatura e publicados em duplicidade nas bases de dados. Para os dados quantitativos foi utilizada a análise estatística simples representada por números absolutos (n) e percentuais (%) e, para os dados qualitativos foi utilizada a Técnica de Análise Temática.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A coleta de dados foi realizada no período de dezembro de 2021 a dezembro de 2022 e, de acordo com o cruzamento dos descritores foram encontradas 3.654 publicações e, posteriormente, com a utilização dos critérios de inclusão/exclusão foram evidenciados 691(18,9%) estudos, no entanto, destes 691 (100%) estudos 665 (96,2%) foram excluídos por estarem duplicados nas bases de dados e/ou não atenderem as questões norteadoras deste

estudo, sendo selecionados somente 26 (3,8%) estudos para a realização da leitura flutuante e destes, somente 10 (1,4%) passaram para a próxima etapa que foi a realização da leitura sistemática, os quais foram incluídos para a composição da amostra (n= 10).

Nesta etapa tem-se a síntese do conhecimento obtido, por meio da discussão das categorias temáticas, apresentadas a seguir:

Percepção dos enfermeiros sobre a humanização no atendimento de urgências e emergências

Um atendimento humanizado e equitativo, junto à valorização profissional, é importante no cenário de urgência e emergência. O enfermeiro deve ouvir atentamente queixas, compreender necessidades físicas, emocionais e psicossociais, e captar sinais não verbais, como expressões faciais e linguagem corporal, para uma assistência mais completa e personalizada (OLIVEIRA, 2020; SANTOS et al. 2018). Ainda no contexto da percepção dos enfermeiros sobre a humanização no atendimento de urgências e emergências, nessa categoria temática emergiram duas subcategorias temáticas: a primeira que versa sobre a atuação do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência e, a segunda que apresenta os problemas, desafios ou dificuldades vivenciadas pelos enfermeiros.

A atuação do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência

O atendimento humanizado é fundamental na enfermagem de qualidade, criando um ambiente acolhedor e centrado no paciente. Apesar do reconhecimento da importância da humanização, os serviços de urgência podem trazer desafios. Oferecer cuidado humano requer atenção ao bem-estar físico, mental e espiritual dos pacientes e suas famílias. Enfermeiros do Sistema Único de Saúde (SUS) devem liderar a humanização através de conscientização, respeito e aplicação efetiva desses princípios. A implementação de metodologias como o método do enfermeiro de referência é crucial para garantir a qualidade nos cuidados de enfermagem em unidades de urgência. O atendimento humanizado valoriza o papel dos enfermeiros nas decisões para cuidados de qualidade, tratando cada paciente de forma única. Boas práticas organizacionais e empatia são essenciais para um ambiente acolhedor, preservando integridade. Enfermeiros têm papel central na humanização dos cuidados de saúde, com respaldo na Política Nacional de Humanização (PNH) (SANTOS, 2018; ANGUITA et al. 2019; PERBONI, et al. 2018; OLIVEIRA, 2020; SCOLARI et al., 2020).

Os problemas, desafios ou dificuldades vivenciadas pelos enfermeiros.

A maioria dos profissionais de saúde são formados na abordagem biomédica, focando no diagnóstico e tratamento. Um modelo acadêmico mais amplo deve incluir a visão holística do paciente, abordando o bem-estar e comunicação no sistema de saúde. Fatores como rotinas diárias, complexidade tecnológica, alta demanda, causada pela falta de conscientização da população, levam a atendimento automatizado. É importante integrar práticas humanizadas na formação para capacitar profissionais a prática humanizada, oferecer cuidados acolhedores e centrados no paciente. (PERBONI, et al. 2018; COSTA et al., 2018; FERREIRA; ARTMANN, 2018; PAULA et al., 2019; SCOLARI et al., 2021; OLIVEIRA, 2020).

Evidencia-se que a assistência humanizada é determinante para enfermeiros nos setores de urgência e emergência, porém, eles se confrontam com inúmeros desafios, como a falta de recursos, superlotação, escassez de profissionais e o despreparo destes profissionais para uma assistência holística, os quais prejudicam o cuidado humano. A humanização no cuidado de saúde no Brasil é limitada, principalmente focada no processo de cuidar em urgência e emergência. No entanto, é necessário ampliar as discussões para incluir a qualidade humana no cuidado, tornando-o mais holístico e humano. A formação no modelo biomédico leva ao distanciamento dos pacientes e ao atendimento automatizado. Para melhorar, é preciso incluir práticas humanas na formação acadêmica, preparando-os para a assistência acolhedora.

Ações e estratégias utilizadas por enfermeiros para a aplicação da humanização

Diante dos problemas e desafios, enfermeiros adotam ações para humanizar o atendimento de urgência. Buscando acolhimento, respeito e cuidado integral, aprimorando experiência e resultados de saúde dos pacientes. A partir da descrição dessa categoria de análise, segue abaixo algumas ações e estratégias utilizadas por enfermeiros que atuam em unidades de urgência e emergência.

O acolhimento é uma postura ética, sem limitações de lugar ou profissional. O acolhimento humanizado visa enxergar o paciente integralmente, integrando a humanização em todas as etapas do cuidado. O sistema de triagem vai além de avaliar gravidades, incluindo direitos e princípios do SUS, permitindo ao enfermeiro usar a triagem para aplicar o Acolhimento Avaliação e Classificação de Risco (AACR) e resolver problemas do usuário (PAULA et al. 2019; RIO DE JANEIRO, 2022).

Ao unir as políticas sociais voltadas para a saúde e educação, surgiram melhores ferramentas de acolhimento e humanização. Enquanto a PNEPS capacitava os profissionais em seu processo de formação acadêmica no contexto da empatia humanizada, a PNH estabelecia as diretrizes para a aplicabilidade dela (LOPES et al., 2019). De acordo com Costa et al. (2018), a PNH emprega o ACCR como meio de ajudar profissionais de saúde em serviços de urgência. Esse método propõe atender pacientes não por ordem de chegada, mas conforme sua gravidade.

Percebe-se que os enfermeiros usam o acolhimento como estratégia central. Criam confiança e vínculo com pacientes, entendendo suas necessidades e medos. Isso inclui ouvir, informar e dar apoio emocional. E a partir disso, o ambiente seguro é buscado e estabelecido para o atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência.

Aplicabilidade do processo de humanização nas unidades de atendimento de urgências e emergências

A última categoria de análise trás para a discussão uma breve reflexão sobre a aplicabilidade da humanização no atendimento de urgência e emergência, levando em consideração os princípios básicos do cuidado holístico e da valorização da dimensão humana. Profissionais de saúde, especialmente enfermeiros, devem atuar em um ambiente humanizado, capaz de incorporar o processo de humanização. Quando há recursos humanos, materiais adequados, jornadas de trabalho e valorização profissional suficientes, a motivação para o cuidado humanizado é otimizada. Cuidar não se resume a executar tarefas técnicas com excelência, mas envolve a intenção de ser verdadeiramente humano (OLIVEIRA, 2020).

De acordo com Perboni et al. (2018), universalidade, integralidade e equidade são princípios do SUS essenciais no atendimento humanizado. Isso envolve promover a participação social de pacientes e familiares, criando um ambiente de cuidado harmônico que valoriza a dignidade de todos.

Nota-se que a aplicabilidade do processo de humanização nas unidades de atendimento de urgência e emergência é de extrema importância para promover um acolhimento adequado. A humanização na assistência à saúde visa resgatar a dimensão humana do cuidado, valorizando não apenas os aspectos técnicos, mas também o bem-estar emocional e psicológico dos pacientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em situações de urgência e emergência, é crucial que os enfermeiros desenvolvam uma visão ampliada sobre a importância da humanização para a realização de um cuidado de qualidade. Atendimento humanizado, focado no paciente e na valorização profissional, exige sensibilidade, escuta atenta, acolhimento e compreensão das necessidades físicas, emocionais e psicossociais, sendo essas as principais ações estratégicas utilizadas pelos enfermeiros no atendimento humanizado em urgências e emergências. Para isso, é essencial conscientizar a equipe de enfermagem, reorganizar os serviços de saúde, promover empatia e lidar com desafios como falta de recursos e superlotação, de forma efetiva, que garanta a oferta desse cuidado sem impactos na assistência aos usuários que necessitam desse atendimento.

Os enfermeiros têm papel central no processo da humanização da assistência à saúde, criando um ambiente acolhedor e centrado no paciente. Estratégias como o AACR e as diretrizes da PNH melhoram a qualidade do atendimento. Porém, é preciso esforço contínuo para aprimorar a formação e capacitação dos profissionais de saúde, visando uma abordagem mais holística e humanizada do cuidado.

Para futuros estudos, sugere-se investigar as estratégias mais eficazes para o fortalecimento do atendimento humanizado nessas unidades. A formação acadêmica de profissionais de saúde no contexto das práticas humanas e das habilidades de comunicação e, a conscientização da população sobre os acessos à saúde, permeando pelos serviços de menor complexidade até o alcance dos equipamentos de saúde de maior complexidade, também, são temas merecedores de maior investigação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANGUITA, Martina Valenzuela et al. Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros. *Revista de Enfermagem*. Referência, Coimbra, v. serIV, n. 23, p. 59-68, dez. 2019.
- COSTA Natalia Malta Rodrigues; LEMOS, Rejane Cussi Assunção; OLIVEIRA, Poliana Silva de; SGOTTI, Gisele Bento. Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência. *Revista de Enfermagem da UFSM*, [S. l.], v. 8, n. 3, p. 576-590, 2018.
- FERREIRA, Laura Ribeiro; ARTMANN, Elizabeth. Discursos sobre humanização: profissionais e usuários em uma instituição complexa de saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 23, n. 5, p. 1437-1450, maio 2018.
- LOPES, Maria Tereza Soares Rezende; LEBEGALINI, Celia Maria Gomes; SILVA, Maria Elisabeth Kleba; BALDISSERA, Vanessa Denardi Antoniassi. Educação permanente e humanização na transformação das práticas na atenção básica. *REME - Revista Mineira de Enfermagem*. v. 23, n. 9, p. 23:e-1161, maio 2019.

OLIVEIRA, Iolanda Marlene Martins De. Humanizar os Cuidados: Norma de Orientação Clínica para uma Unidade de Cuidados Intensivos. Relatório de estágio de mestrado em Enfermagem da Pessoa em Situação Crítica. [Braga: s.n.], 2020.

PAULA, Carla Fernanda Batista; RIBEIRO, Rita de Cássia Helu Mendonça; WERNECK, Alexandre Lins. Humanização da assistência: acolhimento e triagem na classificação de risco. Revista de Enfermagem Universidade Federal de Pernambuco on line, [S.l.], v. 13, n. 4, p. 997-1005, abr. 2019.

PERBONI, Jessica Siqueira; SILVA, Renata Cunha; OLIVEIRA, Stefanie Gribeler A humanização do cuidado na emergência na perspectiva de enfermeiros: enfoque no paciente politraumatizado. Interações (Campo Grande), [S. l.], v. 20, n. 3, p. 959-972, 2019.

RIO DE JANEIRO. Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro. Subsecretaria de Atenção à Saúde. Assessoria Técnica de Humanização. Manual Técnico para Organização das Unidades de Urgência e Emergência em conformidade com o dispositivo Acolhimento com Classificação de Risco. - 1. ed. - Rio de Janeiro, 2022.

SANTOS, Emilenny Lessa dos et al. Assistência humanizada: percepção do enfermeiro intensivista. Revista baiana de enfermagem, Salvador, v. 32, e23680, 2018.

SCOLARI, Giovana Aparecida de Souza; RISSARDO, Leidyani Karina; BALDISSERA, Vanessa Denardi Antoniassi; LANGE, Celmira; SALCI, Maria Aparecida; CARREIRA, Ligia. Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares. Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro, [S. l.], v. 10, 2020.