

## **A importância do atendimento humanizado em unidade de urgência e emergência**

### **The importance of humanized care in urgency and emergency unit**

---

**Igor Marques Marvila**

*Enfermeiro, Especialista em Urgência e Emergência pela FAVENI*

DOI: 10.47573/aya.5379.2.78.18

## RESUMO

Um dos maiores desafios dos indivíduos nos dias de hoje, no setor de atendimento à saúde pública e privada. O profissional de enfermagem evidencia sua importância generalistas, com a o fato de proporcionar a realização de triagem no setor de emergência assumindo a principal responsabilidade em avaliar o paciente, iniciar o diagnóstico, encaminhar o paciente para a área clínica adequada, monitorizar o fluxo de atendimento, autonomia e administração dos membros da equipe. Diante do exposto o objetivo do presente estudo de forma essencial entre a relação da humanização na saúde, buscando compreender quais as concepções de humanização que vêm se estabelecendo nos setores de urgência e emergência. Para uma recepção humanizada é imprescindível conservar a família presente no cuidado hospitalar. O familiar deve estar como um aliado da equipe, podendo suceder um recurso através do qual o paciente pode confirmar e restabelecer sua confiança na terapêutica, investindo nas suas possibilidades de recuperação. Portanto, essas atitudes humanitárias têm referência de um posicionamento em que o enfermeiro se expõe a ela, com foco na saúde em uma dimensão ampliada, relacionada às condições de vida inseridas em um contexto generoso.

**Palavras-chave:** atendimento humanizado. enfermagem. emergência.

## ABSTRACT

One of the biggest challenges for individuals today, in the public and private health care sector. The nursing professional highlights its importance for generalists, with the fact of providing triage in the emergency department, assuming the main responsibility for evaluating the patient, initiating the diagnosis, referring the patient to the appropriate clinical area, monitoring the flow of care, autonomy and management of team members. Given the above, the objective of the present study is essential between the relationship of humanization in health, seeking to understand which conceptions of humanization have been established in the urgency and emergency sectors. For a humanized reception, it is essential to keep the family present in hospital care. The family member must be an ally of the team, and a resource through which the patient can confirm and restore their confidence in the therapy may succeed, investing in their recovery possibilities. Therefore, these humanitarian attitudes refer to a position in which the nurse is exposed to it, focusing on health in an expanded dimension, related to living conditions inserted in a generous context.

**Keywords:** humanized care. nursing. emergency.

## INTRODUÇÃO

Um dos maiores desafios dos indivíduos nos dias de hoje, no setor de atendimento à saúde pública e privada, é a ausência de preferência para que os pacientes sejam atendidos em suas dificuldades nas dependências hospitalares, com enfoque para aquelas que representam o dia-a-dia na urgência-emergência. O desenvolvimento das ações no atendimento humanizado dos profissionais de saúde tem como elementos fundamentais a respeito à unidade das instituições hospitalares e a integração entre os diversos profissionais que compõem o sistema de saúde. (OLIVEIRA, 2020)

O profissional de enfermagem evidencia sua importância generalista, com o fato de proporcionar a realização de triagem no setor de emergência assumindo a principal responsabilidade em avaliar o paciente, iniciar o diagnóstico, encaminhar o paciente para a área clínica adequada, monitorizar o fluxo de atendimento, autonomia e administração dos membros da equipe. O enfermeiro é a base da prioridade em um conjunto de conhecimentos, atitudes, capacidades e de recursos que habilitam o profissional a um atendimento humanizado. (FERREIRA, 2019)

O entendimento da humanização é uma prática em que todos os profissionais necessitam resgatar um dos princípios de seguimento da Política Nacional de Humanização (PNH), que é a forma de fortalecer o trabalho em grupo profissional, visando as diversas formas de disciplina e a grupalidade hospitalar. Com atendimento humanizado à saúde ressurge com um acolhimento voltado para avaliação e classificação de risco, como um dispositivo de mudança no trabalho da atenção primária e ação de saúde, sendo por um processo dinâmico de identificação ao paciente que necessita de tratamento imediato, conforme o potencial de risco. (CARVALHO, 2020)

Com as diretrizes que abrangem a relevância na política de PNH é o acolhimento ao paciente, que é definido como método de práticas de saúde que acarreta na responsabilização da equipe de saúde. Sendo assim essa conduta, embora seja aplicada, ainda é necessário a competência do profissional para lidar com as condições dos pacientes como, ouvir as queixas e ceder a estratégia mais adequada a cada indivíduo, certificando assistência humanizada, com resolução no atendimento e acesso a serviços externos, tendo em vistas a atenção à saúde. (JUNIOR, 2020; CARVALHO, 2020)

Contudo, a atenção humanizada é necessidade de um argumento que envolve uma humanização que vem sendo instável nos dias de hoje, predominando pelo avanço tecnológico e científico e, de certa forma, dividindo a atenção que deveria ser aplicada de forma mais humana. (JUNIOR, 2020). Com esse princípio, o desenvolvimento deste trabalho exige que a humanização se torne relevante ao profissional de enfermagem que é um dos principais responsáveis por esta realidade.

Diante do exposto o objetivo do presente estudo de forma essencial, é a análise do conhecimento em relação a humanização na saúde, sujeita em periódicos nacionais, com a busca de compreender quais as concepções de humanização que vêm se estabelecendo nos setores de urgência e emergência.

## DESENVOLVIMENTO

Posto os avanços na ciência, é possível permitir uma promoção da cooperação hospitalar no senso do uso de equipamentos, com o crescimento de tecnologias e administrações criativas, visto que jamais nos dias atuais, é o bastante se, a administração não estiver voltada ao atendimento humanizado dos usuários e clientes, em circunstância dos funcionários de um atendimento de saúde. (CARNIEL, 2018)

A literatura expõe que há urgência da humanização dos cuidados no campo hospitalar que existe em um âmbito social no qual alguns fatores têm a contribuição para a separação do ser humano, uma vez que alguém assimilado com necessidades puramente biológicas, sendo: na tecnologia, a visão do time integrado na saúde e integralidade da existência caridosa. (CAR-

NIEL, 2018)

Considerando que apreciar essas atitudes envolve atuar com afeição, não se deve menosprezar que estas ações estão ancoradas na maneira conforme ocorrem as relações interpessoais através do enfermeiro e o paciente e que, conseqüentemente, a forma como o enfermeiro se comunica juntamente a ele é um fator essencial caso o respeito é analisado neste quesito. (ARAÚJO, 2018)

Há a inevitável necessidade de que o enfermeiro reavalie a sua responsabilidade, de maneira a notar que os princípios bioéticos devem conduzir sua prática, de forma a ajudar no respeito ao paciente e no cuidado humanizado de enfermagem, fazendo com que o anteparo não se torne somente ao emprego de técnicas de enfermagem, mas sim uma prática complexa que considera que aquele a quem se presta este cuidado é um indivíduo decente, com necessidades não unicamente biológicas, mas psicológicas, sociais e de espírito. (RADAELLI, 2019)

A temática da humanização da saúde é extremamente importante particularmente quando se fala da integralidade da assistência, honestidade e comunicação social do paciente, porque a valorização da integridade do trabalhador é essencial neste segmento. É necessário que o técnico esteja humanamente treinado para acatar seu paciente. (SANTOS, 2019; RADAELLI, 2019)

Para uma recepção humanizada é imprescindível conservar a família presente no cuidado hospitalar. O familiar deve estar como um aliado da equipe, podendo suceder um recurso através do qual o paciente pode confirmar e restabelecer sua confiança na terapêutica, investindo nas suas possibilidades de recuperação. A ajuda ofertada através dos familiares trará sem dúvidas um leque de conseqüências positivas para o processo de restabelecimento da saúde e para o processo de perda, no qual sabe-se que é difícil e dolorido. (ARAÚJO, 2018)

A família deve aceitar responsabilidades pela saúde do paciente, por isso cabe ao enfermeiro escutar suas necessidades e sua avaliação deve ajudar com o plano de cuidados. Contudo, apesar da influência da orientação aos familiares, os enfermeiros poucas vezes assumem essa tarefa. (ARAÚJO, 2018; SANTOS, 2019; RADAELLI, 2019)

Sabendo que muitos profissionais não seguem esse caminho, é o dever do enfermeiro propor a família, salientando sua influência na recuperação, até mesmo no instante da alta, sendo necessário identificar o familiar cuidador e determinar, como transmitir e como orientar, de acordo com a eventualidade e individualidade de cada um. Bem como também, comunicar a família sobre rotinas que são de praxes de ambientes hospitalares, características da unidade, podendo variar de setor para setor, objetivo dos equipamentos usados no paciente, salientando que no momento eles são de extrema importância para o processo, também devendo apreciar o significado cultural da internação até a recuperação. (CARNIEL, 2018)

Outro aspecto é a fé por meio das orações, seja qual for a religião, traz conforto e confiança à família e ao paciente, sendo de total respeito ao enfermeiro. É necessário ter em mente que, para os familiares, é o dever cumprir seu papel, de alguma maneira, dando suporte ao paciente, que também recebe suporte para suas necessidades físicas e emocionais. A utilização competente e útil das técnicas empregadas no atendimento à saúde deve estar associada a uma forma de recepção que considera e respeita a particularidade das necessidades do paciente. (CAMPOS, 2020)

Esse respeito é uma forma de estruturar e representar a capacitação do enfermeiro no processo de humanização para conhecimento do profissional que se encontra associada a uma criação humanística como amor, cuidado, respeito, honestidade, equidade e cuidado ao ser humano, relacionada à conduta voltada para a qualificação do atendimento e avanço organizacional. (POMPERMAIER, 2020)

Devemos citar também a demanda nos atendimentos nas unidades de urgência e emergência dos hospitais, sabendo que é excessiva, pode considerar um problema de saúde, caracterizada por pacientes que procuram este tipo de serviço, como necessidades não urgentes. Esses pacientes buscam no atendimento de saúde uma resolução para os mais diversos problemas sociais e de saúde. Na opinião de alguns enfermeiros a grande procura por atendimento humanizado nas unidades de urgência e emergência está relacionada à quantidade de recursos humanos e tecnologias que essas unidades oferecem. (OLIVEIRA, 2020)

Por esse motivo, relatamos uma certa dificuldade da parte dos enfermeiros em dar significado à política de humanização, que descrevem com desmotivação, uma vez que a humanização no trabalho da enfermagem é uma relação de reflexão, pois a maioria dos profissionais enfrentam situações difíceis em seu ambiente de trabalho, como baixas remunerações, pouca valorização e descaso frente aos problemas pela equipe, justamente quanto ao distanciamento entre o trabalho prescritivo, o preestabelecido e o executado. (HARMUCH, 2019)

As informações que hora foram mencionadas, Silva (2014, p. 19) coloca que:

A humanização muitas vezes é negligenciada pelos profissionais de enfermagem, devido à excessiva carga de trabalho, responsabilidade de suas ações episódios de extrema tensão, envolvimento constante com a dor, perda e morte. Poucos conseguem lidar com esse cotidiano de forma imparcial, e muitos, desenvolvem mecanismos de defesa, entre eles a negação e a fuga. O resultado é uma atuação fria e distante com o cliente e seus familiares evitando qualquer envolvimento emocional e diálogo.

Cabe evidenciar que as instituições hospitalares são sistemas substanciais, constituídos por diversos setores e profissionais, isso torna os sistemas formados por trabalhadores expostos a situações emocionalmente excessivas entre vida, doença e morte, o que constantemente provoca ansiedade, tensão física e mental. Em suma, os estudos dessa breve revisão atenta para a necessidade de articular as ações realizadas pela equipe de enfermagem, diante uma interação dos trabalhadores em que, além das mudanças técnicas, estejam em conjunto com a prática comunicativa pela busca do reconhecimento e o entendimento mútuo para alcançar a tarefa como profissional, em conciliação com a necessidade dos clientes. (OLIVEIRA, 2020)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A humanização da assistência à saúde requer uma qualidade tanto na capacidade clínica como no comportamento dos profissionais seja da enfermagem ou de qualquer outra área de atendimento clínico. Esse processo é humanizar a assistência praticada para adotar às práticas na qual o profissional, como citado, respeite o paciente observando como um ser independente e digno. No que se diz respeito às unidades de urgências e emergências hospitalares revela que são serviços apresentados com uma rotina acelerada o que pode tornar um ambiente cansativo e causador de conflitos.

É compreendido que a humanização dos serviços de saúde provoca uma transformação

da forma como se demonstra o serviço com objetivo de cuidar do paciente, onde o mesmo se encontra necessitado de atos de caridade, com o direito de ser bem atendido com um serviço que garanta ações técnica, políticas e eticamente seguras, prestadas por trabalhadores responsáveis. Portanto, essas atitudes humanitárias têm referência de um posicionamento em que o enfermeiro se expõe a ela, com foco na saúde em uma dimensão ampliada, relacionada às condições de vida inseridas em um contexto generoso.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L. J. V. D. F. R. Uma estratégia de humanização da enfermagem no cuidado de pessoas hospitalizadas. 2018.

CARVALHO, B. C. Atuação da equipe de enfermagem no cuidado ao paciente grave. Revista Eletrônica Acervo Saúde, n. 17, p. e36-e36, 2019.

CARNIEL, F., MENDES, G. B., DE SÁ, N. R. Humanização no Atendimento na Percepção dos Profissionais de Enfermagem. Revista Interdisciplinar, v. 11, n. 1, p. 51-63, 2018.

CAMPOS, R. L., DE LIRA, N. C. D., DE SANTANA, M. R., CAFÉ, L. A., DE SOUZA, L. N., DA SILVA, A. E. G., DA SILVA, A. D. Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. Revista Eletrônica Acervo Enfermagem, v. 5, p. e5036-e5036, 2020.

FERREIRA, Y. As dificuldades dos profissionais de enfermagem da Atenção Básica em prestar atendimento à Pessoa Com Deficiência (PCD) auditiva e/ou fala. Revista Científica do Instituto Ideia, v. 1, n. 8, p. 233-250, 2019.

HARMUCH, C., CAVALCANTE, M. D. M. A., ZANOTI-JERONYMO, D. V. Religião e espiritualidade no ensino e assistência de enfermagem na visão dos estudantes: uma revisão. REVISTA UNINGÁ, v. 56, n. S2, p. 243-254, 2019.

JUNIOR, J. N. D. B. S., DOS SANTOS GOMES, A. C. M., DOS SANTOS GUEDES, H. C., LIMA, E. D. A. P., JANUÁRIO, D. C., DOS SANTOS, M. L. Comportamentos dos profissionais de enfermagem na efetivação da humanização hospitalar. Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental, p. 476-483, 2020.

MESQUITA, K. O., LIRA, R. C. M., LIRA, G. V., DE SOUSA, C. R., DE ARAÚJO DIAS, M. S. Segurança do paciente na atenção primária à saúde: a visão dos profissionais de enfermagem. SANARE-Revista de Políticas Públicas, v. 19, n. 1, 2020.

OLIVEIRA, R. J., OLIVEIRA, M. F. Os profissionais de Enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. Saúde e Desenvolvimento, v. 9, n. 17, 2020.

POMPERMAIER, C., VAZ, D. C., GRANOSIK, L. C. Humanização durante a assistência de enfermagem em situações críticas em um hospital do oeste de santa catarina: um relato de experiência. Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc Xanxerê, v. 5, p. e24186-e24186, 2020.

RADAELLI, C., DA COSTA, A. E. K., PISSAIA, L. F. O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa. Research, Society and Development, v. 8, n. 6, p. 30, 2019.

SANTOS, B. S. D., NOBRE, R. E. B. O papel do enfermeiro frente à classificação de risco em serviços de emergência. 2019.

SILVA, J. A. A humanização na assistência de enfermagem a pacientes em Unidades de Urgência e Emergência. 2014. 25 f. Artigo (Bacharel em Enfermagem) - Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires, Valparaíso, 2015.