REVISTA SAÚDE DOS VALES

ISSN: 2674-8584 V.07 – N.01 – 2025

DOI: 10.61164/rsv.v7i1.3556

HUMANIZAÇÃO NOS ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

HUMANIZATION IN URGENCY AND EMERGENCY CARE

Victoria da Silva Trotta
Curso de Enfermagem, Faculdade AlfaUnipac de Teófilo Otoni (MG).
E-mail: victoriastrotta@hotmail.com

Martha Honorato
Professora do curso de Enfermagem da AlfaUnipac de Teófilo Otoni (MG).
Email:Marthahonoratosilva@gmail.com

Recebido: 01/04/2025 – Aceito: 23/05/2023

RESUMO

A humanização nos atendimentos de saúde é um elemento fundamental das políticas públicas no Brasil, buscando garantir atendimento digno e eficaz, especialmente nos setores de urgência e emergência. Este estudo analisa o papel dos enfermeiros na promoção da humanização nesse contexto, enfrentando desafios como a alta demanda, a pressão por respostas rápidas e a sobrecarga de trabalho. Através de uma pesquisa bibliográfica, foram identificadas barreiras estruturais e de recursos que dificultam a implementação de práticas humanizadas. As estratégias atuais, como o método do enfermeiro de referência, a classificação de risco e o acolhimento, são avaliadas quanto à sua eficácia na promoção de um atendimento mais empático e respeitoso. A formação contínua dos profissionais de saúde e a reorganização dos processos de trabalho são destacadas como fundamentais para a efetivação da humanização. Conclui-se que, apesar dos obstáculos, a humanização nos serviços de urgência e emergência é possível através de uma abordagem integrada que envolve melhorias estruturais, gestão eficiente e capacitação contínua. Este estudo oferece recomendações práticas para aprimorar a humanização do atendimento, contribuindo para a qualidade do cuidado e o bem-estar tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde.

REVISTA SAÚDE DOS VALES

Palavras - Chave: humanização; urgência e emergência; nfermeiros; atendimento humanizado.

ABSTRACT

Humanization in health care is a fundamental element of public policies in Brazil, seeking to guarantee dignified and effective care, especially in the urgency and emergency sectors. This study analyzes the role of nurses in promoting humanization in this context, facing challenges such as high demand, pressure for quick responses and work overload. Through a literature search, structural and resource barriers were identified that hinder the implementation of humanized practices. Current strategies, such as the reference nurse method, risk classification and reception, are evaluated for their effectiveness in promoting more empathetic and respectful care. The continuous training of health professionals and the reorganization of work processes are highlighted as fundamental to the implementation of humanization. It is concluded that, despite the obstacles, humanization in urgent and emergency services is possible through an integrated approach that involves structural improvements, efficient management and continuous training. This study offers practical recommendations to improve the humanization of care, contributing to the quality of care and the well-being of both patients and healthcare professionals.

Keywords: humanization; urgency and emergency; nurses; humanized care.

1. INTRODUÇÃO

A humanização nos atendimentos de saúde é um tema central na agenda das políticas públicas, especialmente no Brasil, onde se busca garantir um atendimento digno e eficaz aos pacientes. O conceito de humanização está intimamente ligado aos Direitos Humanos, sendo um reflexo da necessidade de tratar cada paciente

com respeito, dignidade e atenção individualizada. A Constituição Federal de 1988 e a Lei nº 8.080/1990 reforçam essa abordagem, ressaltando que a saúde é um direito fundamental e deve ser assegurada de maneira igualitária e humanizada.

Dentro deste contexto, os atendimentos de urgência e emergência representam um dos maiores desafios para a implementação de práticas humanizadas, devido à natureza dinâmica e muitas vezes caótica desses ambientes. A alta demanda, a pressão por respostas rápidas e a sobrecarga dos enfermeiros são fatores que complicam a aplicação dos princípios da humanização. No entanto, a incorporação de estratégias que promovam um atendimento mais empático e respeitoso é essencial para melhorar a qualidade do cuidado oferecido aos pacientes.

Nessa perspectiva, o problema de pesquisa que guia este artigo é como os enfermeiros podem promover a humanização no atendimento o setor de urgência e emergência, enfrentando as limitações estruturais e de recursos.

Já o objetivo geral é abordar a atuação dos enfermeiros no atendimento em de urgência e emergência de forma humanizada, e para responder a questão norteadora, este artigo tem como objetivos específicos: identificar as principais barreiras enfrentadas pelos enfermeiros na implementação de práticas humanizadas; avaliar a eficácia das estratégias atuais de humanização; e propor recomendações para aprimorar a humanização do atendimento nesses serviços.

Ademais, a relevância deste estudo reside na sua capacidade de contribuir para a melhoria do atendimento em serviços de urgência e emergência, beneficiando tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde. Ao promover um atendimento mais humano, espera-se reduzir o estresse dos pacientes e aumentar a satisfação com os atendimentos recebidos, além de melhorar as condições de trabalho dos profissionais de saúde.

Metodologicamente, o artigo utilizou uma pesquisa bibliográfica, analisando artigos científicos, documentos oficiais e diretrizes nacionais relacionados ao tema da humanização em serviços de saúde, o que permitiu uma compreensão abrangente das práticas atuais e das principais dificuldades encontradas na sua implementação.

A estrutura deste trabalho está dividida em capítulos que abordam os seguintes temas: o conceito de humanização e sua importância na saúde; a especificidade do atendimento em urgências e emergências; os desafios enfrentados pelos enfermeiros nesse contexto; e as estratégias de humanização adotadas. Por fim, são apresentadas as conclusões e recomendações para futuras pesquisas e práticas na área.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 HUMANIZAÇÃO

O conceito de humanização na saúde está intimamente ligado ao paradigma dos Direitos Humanos, que são uma realidade social capaz de melhorar continuamente a qualidade geral da assistência aos pacientes e cidadãos (GUMARÃES et al., 2023). Nessa perspectiva, o art. 25 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), adotada em 10 de dezembro de 1948, afirma:

Toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e o direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle.

Sobre a humanização na saúde, a Constituição Federal de 1988 em seu art. 196 prevê a humanização dos pacientes, garantindo que todas as oportunidades de saúde sejam tratadas de maneira igualitária e indivisível. Em consonância com isso, o Ministério da Saúde implementou o Plano Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar, que recomenda o uso de boas estruturas hospitalares e organizações de apoio modernas para atender às expectativas dos usuários e valorizar as pessoas (BRASIL, 1988).

Ademais, a Lei nº 8.080/1990, que regulamenta as ações e serviços de saúde no Brasil, reforça a importância da humanização ao afirmar que a saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício. Esta legislação estabelece diretrizes para a organização e

funcionamento dos serviços de saúde, sempre com foco na dignidade e no bem-estar dos pacientes.

Atualmente, é amplamente aceito o conceito que os avanços da ciência e da tecnologia no século passado superaram qualquer outra conquista anterior, impactando diretamente as organizações e profissões no setor da saúde (GUIMARÃES et al., 2023).

Com o objetivo de aprimorar os princípios fundamentais que orientam a atenção à saúde no Brasil, o Ministério da Saúde tem desenvolvido diversos planos focados na melhoria do setor, de vital importância para a população em geral. Assim, a criação de uma rede nacional humanizada tornou-se uma ferramenta muito importante para alcançar esse objetivo (PNHAH, 2003).

Aos pacientes deve ser garantido o direito à privacidade, à confidencialidade de seus cuidados, a receber informações claras sobre os métodos e procedimentos de tratamento e até mesmo o direito de aceitar ou recusar o tratamento (PNHAH, 2003).

Observa-se que as relações entre pacientes e profissionais de saúde, devem ser baseadas na ética e no respeito à integridade humana, o que é central para o conceito de humanização.

2.2 URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O setor de urgência e emergência se refere aos serviços de saúde destinados ao atendimento de situações de emergência em saúde, nos quais os pacientes necessitam de assistência imediata devido a condições de saúde graves, como acidentes, traumas, doenças súbitas ou outras emergências médicas. São caracterizados por um ambiente dinâmico, com alta demanda, pressão e necessidade de tomada de decisões rápidas e eficazes para garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes (ARAÚJO et al., 2016).

O setor de urgência e emergência é um ambiente desafiador para os profissionais de enfermagem, devido às condições de trabalho desfavoráveis, sobrecarga de serviços, carência de recursos e dimensionamento inadequado de pessoal (PRUDÊNCIO et al., 2016).

Esses fatores podem levar à submissão dos trabalhadores a situações de riscos à sua saúde, além do contato direto e constante com pacientes e seus familiares, contribuindo para o adoecimento mental e físico dos profissionais. Essa realidade pode resultar em uma assistência desumanizada, onde os pacientes são tratados de forma impessoal e despersonalizada (NASCIMENTO et al., 2011).

A humanização nos atendimentos de urgência e emergência é essencial para promover um cuidado de enfermagem mais qualificado e humanizado. Estudos destacam a importância de incorporar os saberes referentes à humanização na assistência em saúde, sendo o Acolhimento com Classificação de Risco (ACR) um dispositivo amplamente utilizado com bons resultados despersonalizada (NASCIMENTO et al., 2011).

No entanto, a falta de recursos estruturais, o mau funcionamento das redes de atenção à saúde e a superlotação nas unidades de emergência hospitalar são barreiras que dificultam a efetiva utilização desse dispositivo (NASCIMENTO et al., 2011).

A atenção básica é apontada como a porta de entrada para todas as redes assistenciais, incluindo a rede de atenção às urgências e emergências. A articulação das redes de atenção à saúde é fundamental, mas muitas vezes falha devido à baixa resolutividade da atenção básica e à ausência de mecanismos eficientes de referência e contrarreferência (ARAÚJO et al., 2016).

Assim, é essencial fortalecer a integração e coordenação entre os diferentes níveis de atenção à saúde para garantir um cuidado mais eficaz e humanizado nos atendimentos de urgência e emergência (ARAÚJO et al., 2016; PRUDÊNCIO et al., 2016).

2.3 A ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DE FORMA HUMANIZADA

Os enfermeiros enfrentam diversos desafios na prática da humanização do atendimento em urgências e emergências. De acordo com Perboni et al. (2019), a superlotação e a má utilização dos recursos pelos usuários são problemas constantes. Nesse sentido, muitos casos atendidos em unidades de urgência poderiam ser resolvidos em serviços de menor complexidade, o que reduziria o fluxo

e melhoraria o atendimento humanizado (COSTA et al., 2018). Além disso, a falta de infraestrutura e a sobrecarga de trabalho prejudicam a humanização do atendimento (FERREIRA e ARTMANN, 2018).

Ainda sobre os percalços, Paula et al. (2019) apontam que a alta demanda de serviços e a falta de recursos levam os profissionais a um atendimento rápido e desumanizado, o que prejudica as necessidades dos pacientes. Ferreira e Artmann (2018) destacam que é muito importante reorganizar a gestão desses serviços, melhorando infraestrutura e treinamento, para efetivar o atendimento humanizado.

A fim de implementar o cuidado humanizado, os enfermeiros podem adotar várias ações e estratégias. Sabe-se que os enfermeiros desempenham um papel essencial na liderança do cuidado humanizado nas unidades de urgência e emergência do Sistema Único de Saúde (SUS). Conforme Oliveira (2020), para garantir a qualidade dos cuidados de enfermagem, é fundamental adotar metodologias organizacionais. Uma das estratégias que se destaca é o método do enfermeiro de referência, onde um único profissional é responsável pelo atendimento, otimizando decisões e planejamento. Esse método valoriza o atendimento humanizado, reconhecendo a responsabilidade e autonomia dos enfermeiros nas tomadas de decisão, tratando o paciente de forma integral e não apenas focando na doença.

No mesmo sentido, a Política Nacional de Humanização (PNH), iniciada na XI Conferência Nacional de Saúde em 2000, enfatiza o acolhimento como estratégia para reestruturar processos de trabalho, melhorar o acesso dos usuários ao sistema de saúde e promover a humanização na assistência (PNH, 2013). A Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU) incorporou o conceito de humanização e avaliação de riscos no acolhimento, estabelecendo que o atendimento começa na entrada do serviço (SCOLARI et al., 2020).

Outra estratégia é a classificação de risco, exclusiva do enfermeiro conforme a resolução COFEN 423/2012, que é uma ferramenta vital no acolhimento e na humanização do atendimento. O AACR visa humanizar o atendimento ao priorizar pacientes de maior risco, reduzindo o tempo de espera e esclarecendo dúvidas (Costa et al., 2018). De acordo com Lopes et al. (2019), a efetividade desse método

está ligada à capacitação dos profissionais de saúde, enfatizando a necessidade de treinamento contínuo.

Sob essa perspectiva, a formação acadêmica dos profissionais de saúde ainda é predominantemente biomédica, focada em diagnóstico e tratamento, o que pode levar a um atendimento automatizado e distanciado. Perboni et al. (2019) destacam a necessidade de um modelo acadêmico que promova práticas humanas, capacitando os profissionais para uma visão holística do paciente. A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) é essencial para a formação de profissionais que incorporem a humanização em suas práticas (SCOLARI et al., 2020).

Observa-se que humanização do atendimento em urgências e emergências é um desafio constante devido à falta de recursos, superlotação e a alta demanda. No entanto, a adoção de práticas organizacionais, o acolhimento e a capacitação contínua dos profissionais são fundamentais para garantir um cuidado integral e humanizado, alinhado aos princípios da PNH (PERBONI et al., 2019).

Assim, os enfermeiros são peças-chave na implementação de um atendimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. A capacitação contínua e a reestruturação dos processos de trabalho são muito importantes para efetivar a humanização na assistência à saúde, proporcionando um ambiente acolhedor e respeitoso para os pacientes e suas famílias.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A humanização nos atendimentos de urgência e emergência é uma necessidade imperativa para garantir um atendimento digno, eficiente e respeitoso aos pacientes que se encontram em situações críticas de saúde. A análise realizada ao longo deste trabalho revelou que, embora existam políticas e diretrizes bem estabelecidas, como a Política Nacional de Humanização (PNH) e a Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU), a implementação prática dessas diretrizes enfrenta diversos obstáculos.

Os principais desafios identificados incluem a sobrecarga de trabalho dos profissionais de saúde, a falta de recursos estruturais, a superlotação das unidades

de urgência e emergência, e a inadequação do dimensionamento de pessoal. Esses fatores contribuem para um ambiente de trabalho estressante, que pode levar a uma assistência desumanizada e impessoal. No entanto, estratégias como a adoção do método do enfermeiro de referência, a classificação de risco e o acolhimento têm demonstrado potencial para melhorar a humanização do atendimento, especialmente quando acompanhadas de capacitação contínua dos profissionais.

Os enfermeiros desempenham um papel essencial na promoção da humanização dos atendimentos de urgência e emergência. A sua liderança e compromisso são essenciais para a aplicação de práticas que valorizem a dignidade e o bem-estar dos pacientes. Para que essas práticas sejam efetivamente implementadas, é fundamental que haja um esforço contínuo na formação acadêmica e profissional, com um enfoque maior na abordagem holística do paciente e na educação permanente em saúde.

Este estudo reafirma a importância de se investir em melhorias estruturais e na gestão dos serviços de urgência e emergência, bem como na capacitação dos profissionais de saúde. A criação de um ambiente de trabalho que suporte práticas humanizadas não só beneficia os pacientes, mas também contribui para o bem-estar e a satisfação dos profissionais de saúde, reduzindo os índices de burnout e aumentando a qualidade do atendimento.

Em síntese, a humanização nos serviços de urgência e emergência é um objetivo alcançável, mas que requer uma abordagem multifacetada, envolvendo políticas públicas eficazes, formação contínua e melhorias nas condições de trabalho. Ao promover um cuidado mais humano e acolhedor, estaremos avançando significativamente na qualidade dos serviços de saúde prestados à população.

Por fim, a realização deste trabalho contribui para a compreensão dos desafios e das possibilidades de humanização no atendimento de urgência e emergência, oferecendo recomendações práticas e baseadas em evidências para melhorar a qualidade do cuidado. Espera-se que estas contribuições possam ser úteis para profissionais de saúde, gestores e formuladores de políticas, na busca por um sistema de saúde mais humano e eficiente.

Expresso minha profunda gratidão à Martha Honorato, cuja orientação e dedicação foram essenciais para a realização deste trabalho. Sua experiência e conhecimento na área de Urgência e emergência contribuíram significativamente para o desenvolvimento deste estudo, proporcionando insights valiosos e direcionamento acadêmico. Agradeço também por sua paciência, incentivo e compromisso com a excelência científica, que foram fundamentais ao longo de todo o processo de pesquisa.

REFERENCIAS

ARAÚJO M.P.S. et al. Condições de trabalho: sentimentos da equipe e precarização do trabalho de enfermagem. Rev Enferm UFPE online. 2016.

BRASIL. . Disponível em: http://planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 de jun. 2024.

BRASIL. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 12 de jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização: PNH.Brasília: Ministério da Saúde; 2013. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf>. Acesso em: 12 de jun. 2024.
BRASIL. Política Nacional de Humanização, Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Urgência Humaniza SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: . Acesso em: 12 de jun. 2024.

COSTA Natalia Malta Rodrigues et al. 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.

DUDH. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948. Disponível em: https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos. Acesso em: 12 de jun. 2024.

FERREIRA, Laura Ribeiro; ARTMANN, Elizabeth. Discursos sobre humanização: profissionais e usuáriosem uma instituiçãocomplexa de saúde. Ciência & Saúde Coletiva, v. 23, n. 5, p. 1437-1450, 2018.

GUIMARÃES, Abimael dos Santos et al. Humanização nos serviços de urgência e emergência. 2023. Disponível em: https://revistaft.com.br/humanizacao-nos-servicos-de-urgencia-e-emergencia/. Acesso em: 12 de jun. 2024.

NASCIMENTO E.R.P. et al. Acolhimento com classificação de risco: avaliação dos profissionais de enfermagem de um serviço de emergência. Rev Eletr Enf. 2011.

OLIVEIRA, Iolanda Marlene Martins de. Humanizar os Cuidados: Norma de OrientaçãoClínicapara 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 et al. 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, 2019.
PERBONI, Jessica Siqueira et al. 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.

PRUDÊNCIO C.P.G. et al., Percepção de enfermeira(o)s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento. Rev Baiana Enferm. 2016.

SCOLARI, Giovana Aparecida de Souza et al. Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares.Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro,[S. l.], v. 10, 2020.