Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.1
2022/01 ISSN 2178-6925

ATENDIMENTO HUMANIZADO DO ENFERMEIRO DIANTE DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

HUMANIZED CARE OF NURSES IN FRONT URGENT AND EMERGENCY SERVICES

Jayne de Almeida Keller

Aluna do 10º período de enfermagem da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni. Brasil. E-mail: jayne_almeida@live.com.

Thiago Carvalho da Cruz

Aluna do 10º período de enfermagem da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni. Brasil. E-mail: thiagoc.cruz@hotmail.com

Celsilvana Teixeira Gomes

Professora do curso de enfermagem, da faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni. Brasil. Mestra em Ciências da Saúde pela UNIMONTES. Especialista em Saúde da Família pela UFMG. Especialista em Docência do Ensino Superior pela UNIPACTO. Especialista em Atenção Domiciliar pela UFSC. Especialização em Gestão de Redes de Atenção pela ENSP/FIOCRUZ e Especialização em Gestão de Emergências em Saúde Pública pelo Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa. Coordenadora do Núcleo de Educação Permanente em Saúde do município de Teófilo Otoni. Coordenadora do Serviço de Atenção Domiciliar – Melhor em Casa do município de Teófilo Otoni. Docente na Universidade Presidente Antônio Carlos UNIPAC Teófilo Otoni-MG. Docente da FATEGÍDIO. E-mail: ceutg@yahoo.com.br

Recebido: 29/10/2021 – Aceito: 03/11/2021

2022/01 ISSN 2178-6925

Resumo

Na atualidade em que vivemos, as discussões sobre o atendimento humanizado, cada vez mais tem se tornado um tema que é abordado pelos mais diversos profissionais do setor da saúde, realizando-se uma revisão acerca das posturas adotadas dentro das práticas de atendimento em saúde, por meio do fortalecimento do trabalho das equipes, levando-se a uma reflexão principalmente no que diz respeito aos reflexos que tal prática pode proporcionar usuário, no referente a assistência de saúde humanizada. Dentro desta perspectiva o presente estudo tem por objetivo pesquisar sobre a atuação do profissional de enfermagem no atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência. Desta forma o presente estudo se justifica pela necessidade de uma reflexão por parte das instituições e pessoas envolvidas no âmbito da assistência à saúde, especialmente às relacionadas aos atendimentos de urgência e emergência, acerca da humanização, essa que vem sendo pouco exercida na atualidade, perdendo lugar para o avanço tecnológico e científico e, muitas vezes, tornando precária a atenção que deveria ser dada de forma mais humana. A execução deste estudo se pautou através da revisão bibliográfica, considerando a sua essência para se buscar e analisar o entendimento sobre as várias contribuições que o estudo deste tema pode proporcionar. Assim, conclui-se que os serviços de saúde brasileiro, profissionais da área e o Ministério da Saúde tem buscado garantir a manutenção e implementação da Política Nacional de Humanização com a finalidade de melhoria na satisfação dos usuários atendidos nos serviços de saúde sendo que o enfermeiro é o principal responsável por este atendimento.

Palavras-chave: Enfermagem; Humanização; Atendimento; Urgência e Emergência.

Abstract

Nowadays, discussions about humanized care have increasingly become a topic that is addressed by the most diverse professionals in the health sector, in order to carry out a review of the positions adopted within the care practices in health, seeking to strengthen the work of the team, leading to reflection mainly with regard to the reflexes that such practice can provide users, with regard to humanized health care. Within this perspective, this study aims to research the role of nursing professionals in humanized care in urgent and emergency services. Thus, this study is justified by the need for a reflection on the part of institutions and people involved in health care, especially those related to urgent and emergency care, about humanization, which has been little exercised nowadays, losing place for technological and scientific advancement and, often, making the attention that should be given in a more human way precarious. The execution of this study was based on a literature review, considering its essence to seek and analyze the understanding of the various contributions that the study of this topic can provide. Thus, it is concluded that the Brazilian health services, professionals in the area and

the Ministry of Health have sought to ensure the maintenance and implementation of the National Humanization Policy in order to improve the satisfaction of users assisted in health services. is primarily responsible for this service.

Keywords: Nursing; Humanization; Service; Urgency and Emergency.

1. Introdução

Este estudo trata-se de discutir sobre o papel do enfermeiro no atendimento humanizado frente ao paciente em situação de urgência e emergência. A sistematização do cuidado deste profissional prestado em saúde vem sendo definida nos dias atuais como uma presteza do enfermeiro na qual planeja, supervisiona, executa e avalia os cuidados de enfermagem mais complicados (MATSUMOTO, 2009). Portanto, cada vez mais percebe-se a necessidade de o profissional de enfermagem se renovar e refletir sobre uma atuação que valorize o ser humano. Portanto, é preciso que o cuidado prestado seja reavaliado de modo que se torne possível a implementação de uma assistência humanizada à saúde.

De acordo com Silva (2006), todo o trabalho desenvolvido pelo profissional da enfermagem necessita ter a habilidade de liderança, independente de qual seja o caso, pois é necessário que o enfermeiro atue como líder, haja vista que também pode ser função do enfermeiro coordenar a equipe e gerenciar a assistência prestada ao paciente. A humanização do atendimento à saúde realizado pela enfermagem tem se apresentado de forma relevante no contexto atual, tendo em vista que, segundo Casata e Corrêa (2005), um atendimento embasado na integralidade da assistência requer a revisão das práticas científicas às quais são e serão aplicadas no cotidiano, buscando o oferecimento de ambientes de trabalho menos alienantes que valorizem tanto o cliente quanto o trabalhador.

A valorização dos pacientes da Unidade de Urgência e Emergência, enquanto seres humanos com sentimentos e singularidades fazem-se necessária dentro do âmbito hospitalar para que se consiga reduzir a ansiedade dos mesmos. Ao profissional da enfermagem, cabe analisar, adequadamente, não somente a situação em que esse sujeito adentrou no serviço de urgência, mas a situação

emocional pela qual ele está passando, objetivando, assim, restabelecer além de sua saúde física, sua saúde emocional (GALLO; MELLO, 2009).

De acordo com uma pesquisa realizada por Gallo e Mello (2009), a população tem se queixado, com bastante frequência, que tanto o serviço de saúde pública como o privado não tem propiciado atendimento ao cliente de forma singular, não levando em contas as subjetividades e os motivos pessoais que levaram o paciente ao serviço de urgência e emergência, desta forma, descrevem que o paciente está sendo visto como o próprio problema, sendo o mesmo atendido/tratado como a doença e não reconhecido como um ser humano, o qual possui sentimentos e emoções por trás da mazela apresentada.

Em seu estudo, Casate e Corrêa (2005) afirmam que passou a ser comum nos atendimentos de urgência e emergência o atendimento rápido ao paciente, pois o objetivo desse tipo de atendimento é estabilizar as condições vitais do paciente, o que exige agilidade e objetividade na sua prática, não levando em conta, na maioria das vezes, as particularidades desse paciente que, possivelmente, encontra-se tenso e temeroso frente à tal situação desconhecida, podendo estar fragilizado e ás vezes agressivo devido à insegurança causada pela situação que o levou para o atendimento.

Assim, quando se aborda a temática da humanização dos serviços de assistência à saúde da pessoa, pensa-se na descentralização do atendimento e remete-se à necessidade de observância de um atendimento mais voltado para os ideais de humanidade e que seja suficientemente e potencialmente capaz de garantir a dignidade humana em situações de necessidade atendimento e atenção.

Desta forma o presente estudo se justifica pelo fato de que dentro deste contexto, faz-se de grande importância uma reflexão por parte das instituições e pessoas envolvidas no âmbito da assistência à saúde, especialmente às relacionadas aos atendimentos de urgência e emergência, acerca da humanização, essa que vem sendo pouco exercida na atualidade, perdendo lugar para o avanço tecnológico e científico e, muitas vezes, tornando precária a atenção que deveria ser dada de forma mais humana.

Assim, parte-se desse pressuposto para o desenvolvimento deste trabalho, visto que a humanização tem se tornado destaque nas discussões acerca da qualidade no atendimento de saúde e que o profissional de enfermagem é um dos principais responsáveis por esta prática. Logo ao se analisar tais pontos acerca da atuação do profissional de enfermagem no atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência, assunto que levou a fazer o seguinte questionamento: qual o papel do profissional de enfermagem para oferecer um atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência?

Com o intuito de responder à indagação levantada definiu-se como objetivo geral pesquisar acerca da atuação do profissional de enfermagem no atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência. Para alcançar o objetivo proposto definiu-se como objetivos específicos: a) apresentar o conceito de humanização no atendimento de enfermagem; b) Descrever sobre o atendimento Humanizado em Situações de Urgência e Emergência; c) descrever sobre o atendimento do Enfermeiro frente aos serviços de urgência e emergência

Para desenvolvimento desse estudo fez-se uso da pesquisa bibliográfica. Quanto a abordagem do problema, optou-se por uma pesquisa qualitativa e documental, na qual buscou encontrar referenciais teóricos do tema verificando o grau de qualidade destes, sendo analisados e utilizados livros, revistas, artigos, bem como as leis e normativas atualmente em vigor, realizando-se pesquisas em bancos de dados como: Google Acadêmico, Pedro, PubMed e Scielo, utilizando as palavras chaves: Enfermagem; Humanização; Atendimento; Urgência e Emergência.

2. Revisão Bibliográfica

2.1 Humanização

O conceito de humanização na prática assistencial de saúde se liga as questões paradigmáticas dos direitos humanos de modo amplo e conectado a

realidade social, sempre com vistas à melhoria da qualidade do atendimento a pacientes, e cidadãos de um modo geral (SODRÉ, LACERDA, 2007).

Em 1948, na Declaração Universal dos Direitos Humanos são fundadas as noções de respeito à dignidade e equidade entre todos os Homens. Desse modo, afirma-se que a centralidade do que conceitua a humanização gira em torno da ideia de dignidade, valorização e respeito à vida do Homem, dando ênfase a toda a amplitude ética que funda a relação entre profissional da saúde e o assistido dentro do ambiente de atendimento (ONU, 1948).

O conceito de Humanização no âmbito da saúde começou a ser discutido e largamente utilizado a partir do ano de 1990 em reposta às críticas feitas à prática médica de atenção que teve início nos anos anteriores (DINIZ, 2001).

Sob a ótica de que a medicalização se dirigia para um modo de atividade estritamente impessoal no que concerne a atenção a pessoa humana foi surgindo propostas que buscavam assegurar a garantia dos direitos humanos essenciais e também proporcionar a humanização da prática assistencial a todos os usuários (DINIZ, 2001).

A relação entre pacientes e profissionais da saúde pautada na ética e ideal de respeito à integridade humana constituem o foco central do conceito de humanização na atualidade. (DINIZ, 2001).

Nesse contexto de reformulação das tendências da saúde em relação à garantia do direito ao atendimento baseado no respeito à pessoa humana, vários países membros da Organização Mundial de Saúde assinaram termos relativos á garantia do direito de pacientes. O objetivo em promover a concretização dos direitos dos pacientes no continente europeu era a inserção do conceito de respeito na área da saúde, dando ênfase a qualidade da assistência e exercício de cidadania (SODRÉ, LACERDA, 2007).

No Brasil, a formulação de legislação de direito aos pacientes é parte do processo de emancipação do estado democrático de pleno exercício de cidadania, além de também trazerem reivindicações e transformações nas esferas sociais e do estado (SODRÉ, LACERDA, 2007).

A constituição de 1988 e o Código de Ética Médica do Conselho Federal de Medicina definiu uma série de leis e portarias na esfera estadual e federal que definiam direitos para os pacientes. (DINIZ, 2001).

Segundo Sodré e Lacerda (2007), o ideal de Humanização do atendimento de saúde visto de forma divergente por vários autores. Puccini e Cecílio (2004, p. 1347) demonstram uma grande polêmica:

> A primeira tentação é dar por resolvida essa insuficiência, reafirmando a definição genérica do humanismo clássico entendido como qualquer atitude ou teoria que afirme que a dignidade humana é o valor supremo e deve, portanto, ser tão favorecida quanto defendida dos ataques precedentes dos poderes políticos, econômicos e religiosos.

O termo Humanização é utilizado há várias décadas e sob as mais variadas perspectivas. De acordo com Puccini e Cecílio (2004) as divergências na conceituação de Humanização acarretam condições propícias a concepções que podem ser manuseadas de formas distintas e pensadas a partir de intenções muito diferentes, ou seja, proporciona novas e diferentes formas de conceituar o termo, dentro de várias percepções.

A Humanização leva a refletir sobre planejamento mais diplomático, e com menos violação de direitos humanos por parte das instituições de saúde, dando facilidade á comunicação com os profissionais. (DORA, 1998).

Isso se estabelece no direito à informação de procedimentos, ao direito à integridade física, e de estar isento de tratamento moralmente penoso (DORA, 1998).

Um aspecto a ser considerado de importância na Humanização é a referência á legitimação da participação do paciente nas escolhas sobre a sua saúde. Essa aproximação facilita a relação entre profissional e paciente, dando relevância à importância da comunicação, a inserção do acompanhante nos procedimentos de rotina, e na relação entre usuários e profissionais, fazendo acontecer dessa forma uma assistência Humanizada (SODRÉ, LACERDA, 2007).

Humanizar é respeitar a natureza do ser humano, a sua essência, com o objetivo de garantir a sua singularidade, observando-o como ser subjetivo e

complexo, dentro da sua totalidade. É ainda dar favorecimento ao paciente, dando estímulo à sua intervenção ativa no que diz respeito a garantia de sua própria cidadania. É, sobretudo, concentrar verdadeira prática humanizada no respeito ao cidadão (SIMÕES; CONCEIÇÃO, 2005).

A humanização se coloca também num conceito importante no que diz respeito a práticas de saúde intervencionistas que considerem apoio emocional e fisiológico no que concerne ao atendimento de saúde de um modo geral. (SIMÕES; CONCEIÇÃO, 2005).

Na Conferência Internacional de Humanização da criança, realizada com a participação do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), e a Organização Mundial da Saúde (OMS), definiu-se Humanização como um princípio podendo ser aplicado em todo o processo da atenção a pessoa.

Este pode ser visto como um momento de encorajamento dos indivíduos, dando-lhes poderes para o desenvolvimento de uma forma de sociedade mais justa e igualitária para o século 21. Nesse, foram convocados todos os organismos internacionais, a ONU, governos, e organizações governamentais e não governamentais para o desenvolvimento de ações que viessem a promover a humanização (SANTOS, 2017).

No Brasil estabeleceu-se o conceito de humanização no final dos anos 90 com o Programa Nacional de Assistência Hospitalar – PNHAH (BRASIL, 2002), que resultou na Política Nacional de Humanização – PNH (BRASIL, 2003).

O PNHAH busca dar solução aos problemas que se relacionavam com a á qualidade do serviço oferecido em vários setores do atendimento hospitalar, sob a ótica da melhoria e satisfação das necessidades de usuários e principalmente profissionais. Seu objetivo fundamental era promover uma cultura de respeito e valorização da pessoa humana, a fim de maior qualidade nos cuidados e melhoria dos resultados dos trabalhos técnicos e maior qualidade (BRASIL, 2001).

O PNHAH nasceu de uma ação estratégica que tinha como objetivo agregar qualidade ao atendimento de saúde ao público com vistas especialmente ao paciente (DIAS, 2005).

Na tentativa de melhoria dos princípios básicos que norteiam o atendimento de saúde no Brasil, o Ministério da Saúde tem buscado desenvolver vários programas que visam uma atuação na melhoria do setor da saúde que é de extrema importância para todos, e de um modo geral. Dessa forma, a elaboração de uma Rede Nacional de Humanização torna-se ferramenta essencial para a efetivação desse objetivo (DIAS, 2005)

O paciente deve ter direito garantido a privacidade, à confidencialidade de atendimento, de ter informação clara a respeito dos métodos de tratamento e procedimento médicos, e inclusive de aceitar ou recusar o tratamento (DIAS, 2005).

2.2 O Atendimento Humanizado em Situações de Urgência e Emergência

Conforme descrito no Manual de Humanização (BRASIL, 2000) o desenvolvimento de certas ações tanto pode promove como não a humanização. Na busca para conseguir alcançar à efetivação de determinadas ações é necessário que se trabalhar dentro da perspectiva de uma construção filosófica organizacional e uma nova cultura voltada para a Humanização, fatos estes que demandam certo tempo e uma participação colaborativa de todos os envolvidos no atendimento no sistema de saúde. Sendo fundamental que de maneira gradual seja inserida nas discussões e elaborações de programas e projetos que se encontrem voltados para as questões relacionadas com a atenção em saúde (OMS, 1996).

Dentro do exercício da profissão considerando-se o emprego da humanização pelas equipes de saúde é fundamental que as ações não sejam executas de maneira individualista, mas sim, por meio de um trabalho em equipe de toda a equipe multiprofissional a qual se respeita, apoia e auxilia no que diz respeito a realização do trabalho coletivo e de qualidade (MACHADO, 2006).

Ainda conforme o autor acima, a assistência humanizada precisa conduzir seus objetivos à garantia das necessidades humanas básicas, e por meio, do trabalho em equipe, buscar o autocuidado, recuperação, manutenção bem como pela promoção da saúde, a qual deve contar com a colaboração de todos os profissionais ligados aos cuidados em saúde (MACHADO, 2006).

Machado (2006, p. 24) salienta ainda que:

> No que diz respeito a humanização dentro da prestação de atendimento em urgência e emergência, as instituições precisam desenvolver ações de planejamento e organização dos serviços assistenciais considerando a promoção da dignidade humana o que consequentemente irá promover uma facilitação para que seja realizado um atendimento que garanta a constituição dos direitos humanos, trabalhos voltados para prevenção de possíveis intervenções e agravos, e acima de tudo, dando preocupação para as necessidades do paciente, buscando oferecer a este condições de qualidade no atendimento e que busquem a garantia do respeito à pessoa humana, bem como a garantia do emprego de equipamentos apropriados e que estejam bem estruturados.

Para que o atendimento humanização seja oferecido dentro dos trabalhos das equipes de saúde e pra que os mesmos se efetivem, é fundamental que os profissionais envolvidos no atendimento em saúde busquem se adequar, adaptar, ao novo paradigma da assistência, sendo que para que isso possa ocorrer, devem ser desenvolvidas ações que busquem por mudanças reais, as quase englobem os órgãos, a infraestrutura hospitalar, as condições de trabalho, os profissionais envolvidos bem como a prestação de um atendimento de qualidade (SANTOS, 2017).

Segundo Machado (2006), para que fato posso ocorrer, é necessário que as instituições deem certa prioridade tanto para os recursos materiais quanto para os da infraestrutura, não se esquecendo é claro, da capacitação dos profissionais de enfermagem bem como demais profissionais envolvidos na prestação do atendimento de forma que se possa potencializar a prestação de uma assistência em saúde que esteja voltada para o respeito à pessoa humana.

Sobre o atendimento hospitalar de urgência e emergência Santos (2017), salienta que primeiramente deve-se ter em mente que estes possuem características e atribuições especificas, e da mesma forma os profissionais que atuam nesses setores possuem suas especificidades. É necessário frisar também que dentro destes espaços, é fundamental que o trabalho desenvolvido ocorra de maneira interdisciplinar, sendo que todos os profissionais que compõem as equipes de atendimento ao paciente estejam em comunhão umas com as outras. A de se considerar também, que este setor de atendimento e o local onde se exige um bom

preparo do profissional que ali exerce sua função, pois um erro pode ter consequências graves, como por exemplo custar a vida de um paciente.

Conforme dito por Batista e Bianchi (2006), na maioria das ações executadas dentro das unidades de saúde, seja nos casos de urgência ou emergência, é solicitada a atuação do profissional de enfermagem, mas mesmo este profissional tendo sua formação voltada para o campo de atendimento assistencial, este acaba assumindo também em grande parte do seu tempo em ações do campo administrativo das unidades de saúde. ação acadêmica voltada para a área assistencial, acaba se envolvendo, em grande parte do tempo, em tarefas auxiliares administrativas.

A área de urgência e emergência das unidades de saúde consiste num ambiente no qual se tem a necessidade de certas exigências para com seus profissionais, sendo que no caso do atendimento prestado pelo enfermeiro, se faz necessário que este possua um certo conhecimento sobre as mais variadas situações que podem ocorrer neste ambiente de atendimento à saúde, bem como deve possuir domínio acerca das técnicas e peculiaridades da assistência em saúde, tai como: raciocínio rápido, destreza manual, decisões rápidas, capacidade para resolução dos problemas que surgem, dentre outras, sempre se considerando os inúmeros procedimentos e técnicas desenvolvidos seja em situações de urgência ou emergência, além de se considerar a situação de saúde do paciente e o limitado tempo para que as ações de atendimento sejam executadas (ALMEIDA, PIRES 2007).

Considerando-se o que já foi mencionado até o momento os autores Fischer, Azevedo e Fernandes (2006), é fundamental que os profissionais de enfermagem estejam em permanente capacitação, sempre se considerando que é essencial o aprimoramento dos conhecimentos técnicos, e preparação, inclusive no que diz respeito aos fatores psicológicos destes profissionais.

Outro ponto a se considerar diz respeito a conscientização da equipe de enfermagem sobre a real importância de se executar o trabalho por meio da valorização da pessoa humana, fato este que quando aplicado pelo profissional de enfermagem contribui para que se diminua a ansiedade do paciente. É necessário

também se considerar não somente a entrada de um paciente nos serviços de urgência e emergência, mas sim, considerar toda a real situação na qual o paciente se encontra, buscando-se mais que simplesmente sua recuperação física, mas compreender seus sentimentos, emoções e o desejo de sair da condição de urgência/emergência na qual se encontra (SANTOS, 2017).

O ambiente de atendimento de urgência e emergência é um espaço permeado por equipamentos e tecnologia para ação em situações de emergência e que exigem agilidade e habilidade no seu uso quando na assistência ao paciente. Apesar de toda a tecnologia os índices de morte ainda são elevados, o que se configurou como uma crença, para pessoas próximas aos pacientes que ali se encontram, de que o atendimento de urgência e emergência está diretamente vinculado ao grande risco de morte, ou mínima chance de recuperação (SANTOS, 2017).

Percebe-se assim que, mesmo com todo aparato tecnológico, ainda se faz necessário o estabelecimento de uma gestão dos trabalhos que esteja voltada para o atendimento e acompanhamento de funcionários e pacientes. Desta forma, destacamos a importância da busca pela efetivação de uma prática coletiva de humanização em prol da melhoria dos serviços prestados, concluindo que, apesar da humanização se dar por um processo complexo e amplo, é imprescindível que todos os profissionais inseridos no âmbito da assistência à saúde estejam envolvidos, para que se constitua uma prática de atendimento de saúde, em especial nos espaços de atenção à urgência e emergência, que dê relevância a pessoa humana como sujeito principal (SANTOS, 2017).

As ações dos profissionais de saúde no âmbito dos atendimentos de urgência e emergência devem ter como princípio fundamental o respeito à singularidade das atuações em equipe nos ambientes hospitalares e a interação e estreita cooperação entre os diferentes personagens que compõem o Sistema de Saúde, sejam nas esferas nacionais, estaduais, municipais ou instituições hospitalares (BRASIL, 2005).

A correlação destas instâncias se demonstra essencial para a consolidação das ações e para a multiplicação de bases e propostas de serviços de saúde cada

vez mais humanizados. Como se apresenta no Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), que oferece diretrizes globais que contemplam projetos de caráter humanizado a serem desenvolvidos nas diversas áreas da atenção hospitalar, estimulando a permanente busca da comunicação, dinamismo, e respeito à diversidade de opiniões (BRASIL, 2005).

Observa-se a necessidade de que o profissional de enfermagem faça reflexões sobre sua atuação de modo a perceber que os princípios bioéticos devem se estabelecer sempre, de modo que auxilie no respeito e cuidado humanizado da enfermagem, tornando assim o cuidado não apenas fundado na aplicação de técnicas, mas, sobretudo como uma prática ampla que dá ênfase acima de tudo a prestação de um serviço que prioriza o ser humano, não apenas como ser dotado de necessidades biológicas, mas também espirituais e psicológicas. Trata-se de destacar na prática de atendimento, o aspecto subjetivo do ser humano (SANTOS, 2017).

A humanização no setor de urgência e emergência tem essencial significado para a não ocorrência do sentimento de medo, pois ameniza os fatores estressantes do ambiente e a própria situação enferma do paciente, quando esse se sente mais seguro, permitindo relacionar o atendimento de urgência e emergência com a certeza de recuperação (SANTOS, 2017).

Mesmo com grande esforço por parte dos enfermeiros para a efetivação de um trabalho que seja eficaz no sentido de um atendimento humanizado nas unidades de urgência e emergência, essa pode ser uma tarefa árdua, pois demanda ações individuais e em coletividade contra todo um sistema dominante baseado em tecnologias. Observa-se que, mesmo a dinâmica de uma unidade de urgência e emergência dá pouca possibilidade para os profissionais ali inseridos de pensar e se orientar melhor. Assim, a busca do atendimento humanizado não deve estar relacionada a problemas técnico-metodológicos, ou estruturais, mas sim, a uma dimensão de trabalho que envolva valores, atitudes e profissionalismo (SANTOS, 2017).

2.3 O Atendimento do Enfermeiro frente aos serviços de urgência e

emergência

Dentro do atendimento prestado ao paciente no âmbito da saúde o primeiro procedimento a ser realizado consiste na avaliação do mesmo, fato que faz com que o enfermeiro necessite realizar uma classificação do paciente que vai do menos grave até os quadros mais graves, sendo está atribuição de classificação uma ação exclusiva do Enfermeiro. Além disso, é função do enfermeiro prestar os cuidados junto ao médico para com o paciente, bem como é sua função a ministrar medicamentos, realizar a passagem de sondas, prestar os cuidados com traqueostomia, curativos complexos, preparo de matérias para intubação, executar uma punção venosa, realizar o monitoramento cardíaco, acompanhar os sinais vitais, acompanhar a evolução do quadro do paciente em seu prontuário, dentre outas ações (SILVA; INVENÇÃO, 2018).

Ainda conforme Silva e Invenção (2018), é importante se frisar que além das funções já citadas acima, que o profissional de enfermagem também possui funções administrativas tais como: resolução de problemas acerca do atendimento médico prestado, solicitação de materiais para o trabalho, atualização de protocolo dimensionamento de pessoal, coordenação da equipe de trabalho, dentre outros.

A presença do Enfermeiro é obrigatória nos locais onde existe a necessidade da realização de cuidados de Enfermagem, sendo função deste profissional realizar assistência, avaliar, executar e planejar a mesma. Sendo que segundo a prioridade de atendimento este deve, organizar fluxo, realizar a distribuição da equipe de trabalho, executar e acompanhar a execução das normas e rotinas da unidade de saúde. Há de se ressaltar que consiste também numa atividade privativa do enfermeiro prestar atendimento para pacientes graves que corram risco de vida, sendo que nestes casos se faz necessário possuir conhecimento teórico e prático para que sejam tomadas decisões imediatas na busca de se realizar a estabilização do paciente (DANTAS *et al.*, 2015).

A cerca da realização do atendimento do enfermeiro Dantas *et. al.* (2015) ainda destaque ao se prestar o atendimento é fundamental que o enfermeiro sempre mantenha uma postura firme e calma, e que este mantenha o controle da

situação, transmitindo confiança e segurança tanto para o paciente quanto para os seus familiares. Para que posso ocorrer é necessário que ocorra o apoio de toda a equipe de atendimento, bem como é fundamental que exista condições favoráveis de trabalho, as quais vão desde as relacionadas com a estrutura física, dos equipamentos e materiais de trabalho (DANTAS *et al*., 2015).

De acordo com Munhoz *et. al.* (2016), o enfermeiro possuiu um papel de protagonista dentro do atendimento de urgência/emergência, onde este, realiza ao mesmo tempo o gerenciamento e cuidado para com o paciente. É preciso salientar que o Enfermeiro possui a autonomia para tomada de decisões com capacidade de avaliar, cuidando para que se possa alcançar uma assistência integral do paciente e que está não venha a causar danos ao mesmo. Cabe ressaltar que para que tal fatos venha a ser possível, é preciso que o profissional se prepare desde o início de sua graduação para atuação em tal setor, pois é necessário tanto conhecimento teórico quanto prático para que seja possível alcançar e garantir resultados de qualidade.

Segundo Oliveira *et. al.* (2015), a função do enfermeiro nos atendimentos de urgência/emergência consiste tanto no acolhimento do paciente quanto em assistir o mesmo. Contudo, percebe-se uma falta conhecimento e de preparo por parte dos profissionais de enfermagem para desempenhar sua função nestes locais durante a realização de sua graduação, o que deixa evidente a necessidade da implantação e oferta de cursos de aperfeiçoamento, que auxilie no aprofundamento do conhecimento teórico e garanta também uma ampliação dos campos de prática durante o desenvolvimento de sua graduação.

Assim fica evidente que a atuação do enfermeiro nos casos de urgência e emergência contempla diversas ações que vão desde a classificação de risco, reposição dos materiais no carro de emergência, supervisão e capacitação da equipe, avaliação da assistência prestada, realização da sistematização da assistência de enfermagem (SAE), e procedimentos em saúde tais como uma punção arterial, venosa, e outros procedimentos (FILHO *et al*., 2016).

É necessário destacar que outro ponto que deve ser ressaltado são os procedimentos que não fazem parte do campo de atuação do enfermeiro, mas que

dentro das situações de emergência este profissional acaba por realiza-las e neste sentido os autores acima destacam certas orientações a serem tomadas dentro de atuação dos enfermeiros nestes casos:

> Desta forma, é necessário se ofertar uma assistência de enfermagem livre de negligência, imperícia ou imprudência, conforme estabelecido pelo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Neste sentido, é fundamental o respaldo das instituições de saúde através da aplicação de protocolos que resguardem o enfermeiro diante de tais situações limites, além do fato de contribuir para formação necessária para tal atendimento. De maneira especialmente nessas situações, todas as ações de cuidado a serem desenvolvidas pelo enfermeiro devem estar pautadas segundo recomendações científicas que sejam atuais e devidamente registradas, mediante elaboração efetiva do Processo de Enfermagem, conforme se encontra previsto dentro da Resolução do Cofen 358/2009 (FILHO, *et. al*., 2016, pág. 22).

Ainda de acordo com Filho *et. al.* (2014), é preciso ressaltar que as resoluções e pareceres emitidos pelo COREN possuem validade dentro de seu estado, sendo que para possui uma abrangência de âmbito nacional é necessário que tais resoluções e pareceres sejam emitidos pelo COFEN.

No que diz respeito ao atendimento humanizado que deve ser prestado nas situações urgência e emergência, para com os pacientes que possuam risco de morte ou sofrimento intenso, consiste em função do enfermeiro realizar uma assistência livre de risco e danos para com o paciente, devendo ´portanto em seu atendendo, dar início ao mesmo de por meio de uma abordagem que seja o mais humanizada possível para o paciente e familiares (MOURA *et al*., 2014).

Contudo, durante a prestação do atendimento de urgência/emergência, muitas vezes, acaba-se por perder essa humanização, conforme apontado pelos autores:

> A humanização da assistência à saúde possui certa exigência no que diz respeito à qualidade seja no âmbito da competência clínica ou na parte comportamental dos profissionais sejam eles do campo da Enfermagem ou de outras ares de prestação de atendimento. Humanizar a assistência prestada consiste em se adotar práticas onde os profissionais respeitem o cliente de forma que ele seja considerando como um ser independente e digno, e que precisa ser tratado de maneira humaniza. No que diz respeito às unidades de urgência/emergência hospitalar o que se sabe e que elas prestam serviços que possuem uma rotina acelerada, o que pode acabar

> por fazer com que o de trabalho se torne exaustivo bem como gerador de conflitos entre os profissionais. Com frequência a visão integral do ser humano acaba por ser perdida diante das situações de risco eminente de morte, o que consequentemente faz com que cuidado emergencial não seja muito humanizado (MOURA *et al*., 2014, pág. 12).

Desta maneira, durante o atendimento de urgência e emergência, é necessário que o enfermeiro realize o acolhimento e o atendimento do paciente, bem como deve possuir conhecimento técnico e científico:

> Assim, é possível se concluir que a realização do atendimento humanizado especificamente diante das situações de urgência/emergência necessita que o profissional de enfermagem possua um raciocínio ágil diante da tomada de decisões para que se possa atingir os objetivos com o cuidado dentro do processo de enfermagem, sendo este um mecanismo fundamental para que sejam tomadas decisão na busca de se promover um guia sistematizado para o desenvolvimento do julgamento clínico. Dessa modo, incorporar a SAE representa uma maneira de fazer com que a enfermagem seja mais científica, promovendo um cuidado humanizado por parte da área de enfermagem, sendo este atendimento, contínuo, justo e de qualidade para o paciente/cliente (MOURA *et al*., 2014, pág. 16).

Dentro do exercício de suas funções o enfermeiro desenvolve atendimento ao paciente que sofreu algum tipo de trauma, com afecções agudas especificasse e que necessitam de outras especialidades médicas e estruturais. Muitas vezes esse atendimento tem início dentro das unidades móveis, local onde o enfermeiro acaba por prestar o primeiro atendimento, na busca de manter a vida do paciente até que este posso chegar ao hospital, onde consequentemente irá receber cuidados mais específicos e complexos (ROCHA, 2012).

Ainda conforme Rocha (2010), para atuar dentro destes setores é preciso se ter certas competências ditas mínimas dentro da formação do enfermeiro, e possuir uma formação complementar e especifica para atuação nos casos de urgência/emergência, bem como deve ser especialista dentro dessa área de atuação e no pré e intra-hospitalar. É necessário frisar que o profissional de enfermagem realiza cuidados tanto de menor quanto de maior complexidade, e atua de forma a delegar funções supervisionas para atuação dos técnicos e auxiliares de enfermagem, segundo regulamentado pela Lei da profissão (ROCHA, 2012).

3. Considerações Finais

Mediante a análise da bibliografia pesquisada foi possível se concluir que nos últimos anos os serviços de saúde prestados por todo Brasil, por profissionais da área bem como pelo Ministério da Saúde tem empreendendo diversos esforços na busca de se garantir a manutenção e implementação da Política Nacional de Humanização com o objetivo de se melhorar o quesito de satisfação dos usuários que são atendidos dentro dos serviços de saúde, sendo que o enfermeiro corresponde ao principal responsável por prestar esse tipo de atendimento.

Diante da proposta de realização de atendimentos mais humanizados surgi à classificação de risco, para auxiliar o enfermeiro durante a prestação do seu atendimento, bem como tornar o atendimento mais eficaz e dinâmico principalmente dentro dos serviços de urgência/emergências, fato que pode vir a proporcionar uma melhora significativa na eficácia e também dentro da sistematização da assistência em enfermagem.

Desta maneira, é possível concluir também que o atendimento humanizado, a classificação com avaliação de risco e a Sistematização da Assistência de Enfermagem podem representar um enorme diferencial no que diz respeito ao cuidado emergencial, podendo vir também a interferir de forma positiva nas taxas de morbimortalidade e também melhorar o nível de satisfação dos usuários.

O enfermeiro é um profissional que se faz presente dentro dos postos de saúde, hospitais e bem como demais serviços prestados no campo da saúde, atuando desta forma no cuidado completo dos pacientes, na promoção da saúde e também na reabilitação do paciente. O enfermeiro consiste no profissional que é capacitado para verificar possíveis problemas bem como de maneira rápida definir qual medida deve ser adotada, devendo sempre pautar suas atitudes sempre considerando seu teórico e prático diante dos problemas de saúde.

Assim fica evidente que o papel do enfermeiro mediante uma situação de urgência ou emergência é bastante amplo, sendo que este atua na avaliação e na

prestação de assistência para com o paciente, realizando sua classificação de risco, supervisionando e capacitando a equipe de saúde, realizando procedimentos de punção dentre outros. Logo, para uma melhor atuação e necessário que este profissional realizar seu atendimento de forma adequada, o que demanda certas ações tais como: aperfeiçoamento de sua formação pós graduação, ampliação dos campos de prática durante sua graduação, além da necessidade de se realizar um aprofundamento acerca do seu conhecimento teórico e, sendo fundamental, após conclusão de sua graduação, a realização de cursos e especializações e residência para assim, estar mais bem habilitado para atuar diante das inúmeras situações que sua profissão ira vivenciar.

Portanto, sabe-se que o profissional de enfermagem atua com o trabalho de situações complexas e delicadas, e que em muitas vezes atende pacientes que se encontram em um estado de saúde muito grave e com risco de vida, logo é fundamental que o atendimento prestado se ofertado de forma humanizada, sendo que esse tipo de atendimento é de grande relevância e importância, além do fato deste profissional oferecer assistência segura ao paciente.

Referências

ALMEIDA, P. J. dos S.; PIRES, D. E. P. de. O Trabalho em Emergência: entre o prazer e o sofrimento. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. v. 9, n. 3, set/dez. 2007. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n3/v9n3a05.htm>. Acessado em 20 agosto de 2021.

BATISTA, K. M.; BIANCHI, E. R. F. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. v. 14, n. 4. Ribeirão Preto, jul/ago. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php>. Acessado em 20 agosto de 2021.

BRASIL. **Humaniza SUS**: **política nacional de humanização**. Ministério da Saúde, Secretaria- Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasília. 2003.

_____. Ministério da Saúde. **Qualisus - Política de qualificação da atenção à saúde.** Brasília: Ministério da Saúde; 2004. São Paulo: MS, 2005. 2v.

CASATE, J. C; CORREA, A. K. **Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem**. Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 13, n. 1, p. 105-111, Fev. 2005.

DANTAS, *et al*. **O trabalho dos enfermeiros no setor de urgência e emergência: limites e perspectivas**. Revista Enfermagem UFPE online, Recife. Vol 9, n 3, pág. 7556-7561, 2015.

Pereira, Letícia Gomes, Tarik Portugal Salman de Oliveira, and Aliny Gonçalves Batista. "ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM SITUAÇÕES DE DESASTRES AMBIENTAIS NURSING CARE IN ENVIRONMENTAL DISASTER SITUATIONS." *Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro* 2 (2019): 02.

DINIZ, C.S.G. **Entre a técnica e os direitos humanos: possibilidades e limites da humanização da assistência ao parto**. 2001, 254 fls. (Tese Doutorado), Faculdade de medicina da USP.

DORA, D.D. I SILVEIRA, D.D. (orgs.). **Direitos humanos, ética e direitos reprodutivos**. Porto Alegre. Themis. 1998.

FILHO, *et al*. **Competência legal do enfermeiro na urgência e emergência.** Enfermagem Foco, vol. 7, n 1, pág. 18-23, 2016.

FISCHER, V. M. R.; AZEVEDO, T. M. V. E.; FERNANDES, M. de F. P. **O enfermeiro diante do atendimento pré-hospitalar: uma abordagem sobre o modo de cuidar ético.** Revista Mineira de Enfermagem. v. 10, n. 3. Belo Horizonte, julho/2006.

GALLO, A. M.; MELLO, H. C. **Atendimento Humanizado em unidades de urgência e emergência**. Rev. FAP**.** Apucarana, v.5, n.1, p. 1-11, 2009.

MATSUMOTO, MH. **Urgência, atendimento o mais rápido possível**. Revista Latino Americana de Enfermagem**.** Ribeirão Preto. Nov/Dez; 2009.

MOURA, et al. **O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência**. São Paulo, Revista Cientifica de Enfermagem. Vol. 4, n 11, pág. 10-17, 2014.

MUNHOZ, et al. **Atuação do enfermeiro em unidade de pronto socorro: relato de experiência**. Biblioteca Lascasas, Vol. 12, n 1, 2016.

OLIVEIRA, et al. **Unidade de pronto atendimento-UPA 24H: Percepção da enfermagem.** Texto contexto enfermagem, Florianópolis, v 24, n 1, pág. 238-244, 2015.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Assistência ao parto normal**: **um guia prático**. Geneva: Organização Mundial da Saúde, 1996.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos do Homem**. 1948. Disponível em: <www.who.int/entity/genomic/elsi/en>. Acessado em 20 agosto de 2021.

PUCCINI, P. T.; CECÍLIO, L. C. O. **A humanização dos serviços e o direito à saúde**. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 1342-53, 2004.

ROCHA, E. C. A. **Atuação da enfermagem em urgência e emergência.** UFCS, pág. 1-12, 2012.

SANTOS, Tátila Taínna Da Silva Maciel. **Humanização em unidades de urgência e emergência**. [s.d]. Disponível em: <http://fameta.edu.br/media/files/2/2_278.pdf>. Acesso em 10 agosto de 2021.

SILVA, J. L. L. **O processo saúde-doença e sua importância para a promoção da saúde.** Informe-se em promoção da saúde, v.2, n.1, p.03-05. 2006.

SILVA, A. M. S. M; INVENÇÃO, A. S. A. **A atuação do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência.** Revista UNILUS Ensino e Pesquisa, Vol. 15, n 39, 2018.

SIMÕES, S.M.F. CONCEIÇÃO, R.M.O. **Parto humanizado**: **significado para a mulher**. Rev. Enferm. Brasil, v. 4, n.1. p. 36-42, 2005.

SODRÉ, T. M. & LACERDA, R. A. O processo de trabalho na assistência ao parto em Londrina-PR. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 41(1): 82-89, 2007