

# ATENDIMENTO HUMANIZADO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

HUMANIZED SERVICE IN URGENT AND EMERGENCY SERVICE: A SYSTEMATIC REVIEW

LUAN RIBEIRO DOS SANTOS **ASSIS**<sup>1</sup>, ÍTALO ARÃO PEREIRA **RIBEIRO**<sup>2\*</sup>, ANNE KAROLINNE E SILVA **ALVES**<sup>3</sup>, MARIA ADELAIDE DUARTE **NETA**<sup>4</sup>

1. Enfermeiro, Especialista em Urgência e Emergência e Unidade de Terapia Intensiva pela UNINTER. Teresina-PI, Brasil; 2. Enfermeiro, Especialista em Docência do Ensino Superior pela FAEMA. MBA em Auditoria em Serviços de Saúde pela UNINTER. Especializando em Informática para Saúde pela UNIFESP. Coordenador Municipal de Enfermagem no SAMU 192 em São Raimundo Nonato – PI. Tutor Presencial do curso de Especialização em Saúde da Família pelo CEAD/UFPI; 3. Enfermeira, Especialista em Enfermagem do Trabalho pela UNINTER. Especialista em Vigilância em Saúde Ambiental pela UFRJ. Enfermeira no SAMU 192 em São Raimundo Nonato – PI. Teresina-PI, Brasil; 4. Enfermeira, Especialista em Enfermagem do Trabalho pela UNINTER. Enfermeira no SAMU 192 em São Raimundo Nonato – PI. Teresina-PI, Brasil.

\* Rua Frade de Macêdo, Nº 1617– Gavião/ CEP 64770-000 – São Raimundo Nonato – PI, Brasil. [italoaraao@hotmail.com](mailto:italoaraao@hotmail.com)

Recebido em 24/09/2015. Aceito para publicação em 14/12/2015

## RESUMO

Objetivou-se com este estudo, caracterizar os artigos científicos relacionados à humanização dos profissionais de saúde que prestam atendimento em unidades de Urgência e Emergência e verificar nesses, a importância da Humanização. Na busca por respostas aos objetivos, adotou-se a revisão sistemática. Foram encontrados trabalhos de 2008 até 2011, um tempo relativamente curto já que o PNH vem sendo implantado desde 2003. A metodologia utilizada em quatro dos oito trabalhos, utilizou-se a pesquisa qualitativa, 2 artigos de revisão, um ensaio e um estudo comparativo. Fazendo uma análise geral do que vem sendo discutido sobre Humanização pode-se destacar a prioridade no atendimento através da acolhida, com consequente fortalecimento da integralidade da assistência, e a preocupação com a saúde do profissional, em especial, a saúde emocional. Conclui-se que ainda é pequena a quantidade de estudo na área, pela importância do tema, identificando que a humanização na atualidade ainda deixa a desejar, mas a implantação de um processo assistencial humanizado em unidades de Urgência e Emergência é completamente viável e de extrema necessidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Enfermagem, emergência e urgência, atendimentos hospitalares, humanização

## ABSTRACT

The objective of this study was to characterize the scientific papers related to the humanization of health professionals who provide care in Emergency and Emergency units and verify these, the importance of Humanization. In the search for answers to the goals, adopted the systematic review. 2008 studies were found by 2011, a relatively short time since the PNH has been implemented since 2003. The methodology used in four of the eight works, we used qualitative research, two review articles, an essay and a comparative study. Making a general analysis of what has been discussed on Humanization can highlight priority assistance through wel-

come, with consequent strengthening of complete assistance, and concern for the health professional, especially emotional health. We conclude that it is still small the amount of study in the field, the importance of the subject, identifying the humanization today still leaves to be desired, but the implementation of a humanized care process in Urgency and Emergency units is completely feasible and extreme need.

**KEYWORDS:** Nursing, emergency and urgency, hospital care, humanization.

## 1. INTRODUÇÃO

Nas instituições hospitalares têm se percebido cada vez mais frequente a necessidade da humanização durante a assistência aos pacientes. É comum observarmos a fragmentação do ser humano, nos serviços de saúde, quando este é compreendido apenas como alguém com necessidades puramente biológicas. Esta situação acontece, principalmente, pelo avanço da tecnologia médica que transformou o cuidado, na maioria das vezes, numa mera aplicação do procedimento técnico, a fim de cumprir com um objetivo mecanicista<sup>1</sup>.

Humanizar se relaciona com respeitar a individualidade do Ser Humano e construir "um espaço concreto nas instituições de saúde, que legitime o humano das pessoas envolvidas". Assim, para cuidar de forma humanizada, o profissional da saúde deve ser capaz de entender a si mesmo e ao outro, ampliando esse conhecimento na forma de ação, tomando consciência dos valores e princípios que norteiam essa ação<sup>2</sup>.

Neste contexto, respeitar o paciente é componente primordial, ou seja, considerar os princípios bioéticos da autonomia, justiça, beneficência e não maleficência.

Esses princípios são subsidiários à dignidade humana, tornando-se um componente essencial da qualidade do cuidado. O profissional da saúde deve refletir sobre tais princípios na sua prática profissional, visto que a ética profissional envolve motivação, ações, ideais, valores, princípios e objetivos, além de constituir um mecanismo regulador das relações sociais do homem e garante a coesão social, pois harmoniza os interesses tanto individuais como coletivos<sup>3</sup>.

Segundo Rivera & Artmann (2003)<sup>4</sup> a Humanização surge no cenário das políticas públicas como o objetivo de propor, discutir e empreender um processo de mudança na cultura de atendimento vigente em toda a rede do Sistema Único de Saúde (SUS), quebrando as fronteiras impostas historicamente. Humanizar a atenção e a gestão em saúde no SUS se apresentava como meio para a qualificação das práticas de saúde: acesso com acolhimento; atenção integral e equânime com responsabilização e vínculo; valorização dos trabalhadores e usuários com avanço na democratização da gestão e no controle social participativo<sup>5</sup>.

Através da implantação da Política Nacional de Humanização (PNH), tal objetivo tomou forma, ao serem estabelecidas estratégias de cuidado humanizado na perspectiva de satisfazer as necessidades do usuário.

Após a criação do PNH tem-se discutido muito a respeito do tema, especialmente na perspectiva do usuário. Porém, ainda são escassas as discussões sobre a vulnerabilidade do profissional neste contexto. E esta vulnerabilidade é maior do que se imagina, surgem então as dificuldades para implementar este modelo de gestão humanizado<sup>6</sup>.

A implantação da Humanização deve ser norteada e alinhada numa filosofia organizacional, a qual os princípios devem estar claramente estabelecidos e viáveis de serem concretizados na prática. A principal dificuldade na implantação da Humanização consiste na resistência das corporações às mudanças propostas. Estas práticas de resistência e/ou oposição às novas propostas devem-se, principalmente, a exclusão dos trabalhadores na formulação das estratégias que serão utilizadas para humanizar o serviço. Investigar a opinião dos trabalhadores, independentemente do cargo ou função que ocupam, é essencial, permite a gestão coparticipativa e promove uma boa relação entre os profissionais. Possibilitando assim a expressão das diferentes necessidades de todas as categorias profissionais que devem ser consideradas quando se busca a execução do trabalho conjunto, de forma harmoniosa<sup>7</sup>.

Um campo onde a implantação sofre maiores dificuldades é nos serviços de Urgência e Emergência. A tomada de decisão, prontidão e destreza/ habilidade, em momento de elevado estresse ou atendimento de uma população específica, reforça ainda mais a necessidade de humanização nessa área. O equilíbrio emocional e o

domínio técnico adequado são características importantes a estes profissionais, já que eles estarão expostos a diversas situações de estresse extremo. Estresse decorrente, muitas vezes, pelo fato da equipe trabalhar em um campo restrito, e em condições inadequadas (espaço, tempo, equipamento e materiais). A má prestação do serviço ou a ineficiência destes serviços, além de acarretar gastos, provocam a descontinuidade da assistência e agravam as situações de doença<sup>8</sup>.

O socorro de urgência são medidas iniciais e imediatas aplicadas a uma vítima fora do ambiente hospitalar, executadas por pessoa treinada para realizar a manutenção dos sinais vitais e evitar o agravamento das lesões já existentes. E, socorro de emergência são aqueles advindos de problemas que necessitam de cuidados especializados imediatos para evitar a morte ou complicações graves ao indivíduo<sup>9</sup>.

Implantar a humanização nas práticas de Urgência e Emergência é algo extremamente possível, contanto que se desenvolva a competência humanística no mesmo nível em que se incentiva a competência técnico-científica dos trabalhadores. Sendo assim, é necessária uma reflexão sobre a humanização tem sido exercida atualmente<sup>10</sup>.

Parte-se deste pressuposto para o desenvolvimento deste estudo, uma vez que a humanização tem se tornado destaque e que a assistência profissional de saúde deve ser fundamentada nos princípios da humanização durante o atendimento de urgência e emergência dentro do serviço. Assim sendo, este artigo se torna relevante à sociedade, uma vez que pode mostrar a qualificação oferecida à saúde da população durante a prestação de socorro.

Nesse sentido, como objeto do estudo investigativo está centrado na Humanização dos serviços de Urgência e Emergência. A partir daí, elegeu-se o seguinte questionamento.

- Como é vista a Humanização nas unidades de atendimento de Urgência e Emergência?

Considerando a problematização do objeto de estudo e a questão norteadora, delineou-se os seguintes objetivos:

- Caracterizar os artigos científicos relacionados à humanização dos profissionais de saúde que prestam atendimento em unidades de Urgência e Emergência;
- Verificar nos artigos a importância da Humanização nos serviços de Urgência e Emergência;

Tendo como respaldo os aspectos até aqui contextualizados, do objeto de investigação e dos objetivos propostos pautados na temática, onde os achados poderão oferecer contribuições: no âmbito da clientela, pois sabendo como é encarada a Humanização dentro das unidades de atendimento de Urgência e Emergência, podemos formular estratégias para a melhoria do atendimento a estes usuários e consequentemente melhorando sua

satisfação.

No âmbito dos profissionais de saúde que trabalham nesta área, a contribuição poderá surgir na melhoria da sistematização e organização destes serviços, levando em consideração a importância do atendimento humanizado. Daí, então, poderá propiciar a assistência e o cuidado necessário para evitar desconforto e insatisfação por parte dos pacientes. Além de oportunizar estudos de análise e reflexão notadamente na assistência de todos que assistem em Urgência e Emergência.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Para investigar como a Humanização é vista dentro das unidades de atendimento de Urgência e Emergência adotou-se uma revisão sistemática. Uma revisão sistemática é uma forma de pesquisa que utiliza a literatura sobre determinado tema como fonte de dados. As revisões sistemáticas são úteis para reunir as informações de um conjunto de estudos realizados separadamente sobre determinada temática que necessitam de evidência, auxiliando na orientação para investigações futuras. Ainda de nos permitem incorporar um espectro maior de resultados relevantes, ao invés de limitar as nossas conclusões à leitura de somente alguns artigos.

A busca foi realizada de forma independente pelo autor, em duas bases bibliográficas: Medline (entrada pelo PubMed) e Lilacs (entrada pela Biblioteca virtual em saúde). As chaves de busca utilizadas foram: “*humanização e emergência*”. Não houve restrição quanto ao idioma das publicações. O período da busca foi de maio de 2012 a julho de 2012.

Foram incluídos trabalhos, incluindo monografias e teses, onde a Humanização dentro das unidades de atendimento de Urgência e Emergência era discutida. E ainda que desse acesso ao texto na íntegra para a avaliação do trabalho por completo.

Utilizando as chaves “*humanização e emergência*” encontrou-se 29 trabalhos, todos artigos de revistas. E utilizando as chaves “*prevenção da doença renal*” obteve-se inicialmente 81.

Os dados foram extraídos, de forma independente. Dos artigos selecionados, foram retiradas informações sobre:

- características do artigo (periódico e ano de publicação);
- periódico e ano de desenvolvimento do estudo;
- abordagem metodológica;
- abordagem da humanização nas unidades de atendimento de Urgência e Emergência.

## 3. DESENVOLVIMENTO

Foram identificados 29 resumos na base MEDLINE e LILACS. Dos 29 resumos encontrados através das

chaves “*humanização e emergência*”, após a leitura dos títulos e/ou resumos, foram excluídos 19 trabalhos, desses: em 17 artigos o tema não era pertinente. O Quadro 1 apresenta as principais características dos artigos que apresentam resultados. Dos 8 artigos selecionados: 2 Revista de Eletrônica de Enfermagem; 1 de cada Revista a seguir: Ciência Saúde Coletiva, Revista Brasileira de Clínica médica, Revista de Enfermagem da UERJ, Saúde e Sociedade, Escola Ana Nery, Revista Gaucha de Enfermagem.

Quanto a abordagem metodológica, houveram 4 artigos sobre pesquisas de abordagem qualitativa, 2 artigos de revisão, 1 ensaio e 1 estudo comparativo. O idioma em que se encontravam todos os artigos era o português. E todos foram realizados no Brasil.

Das discussões encontradas nos artigos sobre humanização destacou-se: Compreensão de humanização da saúde, com foco no dispositivo acolhimento com classificação de risco; Acreditação Hospitalar; Satisfação no trabalho e Stress Profissional; Cuidado técnico e cuidado subjetivo, respeitar a singularidade e a individualidade de cada cliente com sentimentos e emoções; Importância do vínculo entre profissionais e usuários, lidando com a dimensão subjetiva; Fortalecendo a integralidade na assistência do indivíduo, tentando amenizar a dificuldade de acesso dos usuários e proporcionando uma boa recepção ao serviço de saúde; Participação do psicólogo na equipe de emergência para adequada prática da humanização; Os profissionais de saúde devem priorizar o tratamento humanizado aos usuários; A alta demanda compromete o atendimento humanizado.

**Quadro 1** – Principais características dos estudos sobre Humanização dentro dos serviços de urgência e emergência.

n°	Autor	Periódico/ano	Metodologia	Foco da Humanização
01	Andrade <i>et al.</i>	Ciência Saúde Coletiva, 2011.	Estudo Comparativo.	Compreensão de humanização da saúde, com foco no dispositivo acolhimento com classificação de risco;
02	Belluci Júnior <i>et al.</i>	Revista Gaucha de Enfermagem, 2011.	Revisão Integrativa.	Acreditação Hospitalar; Satisfação no trabalho e Stress Profissional.
03	Woshi <i>et al.</i>	Escola Ana Nery, 2010.	Pesquisa Qualitativa.	Cuidado técnico e cuidado subjetivo, respeitar a singularidade e a individualidade de cada cliente com sentimentos e emoções.
04	Gomes <i>et al.</i>	Saúde e Sociedade, 2008.	Ensaio fenomenológico.	Importância do vínculo entre profissionais e usuários, lidando com a dimensão subjetiva
05	Nascimento <i>et al.</i>	Revista de Enfermagem da UERJ, 2011	Pesquisa Qualitativa.	Fortalecendo a integralidade na assistência do

				indivíduo, tentando amenizar a dificuldade de acesso dos usuários e proporcionando uma boa recepção ao serviço de saúde.
06	Vieira.	Revista Brasileira de Clínica médica, 2010.	Revisão.	Participação do psicólogo na equipe de emergência para adequada prática da humanização.
07	Souza et al.	Revista Eletrônica de Enfermagem, 2010.	Pesquisa Qualitativa.	Os profissionais de saúde devem priorizar o tratamento humanizado aos usuários.
08	Andrade et al.	Revista Eletrônica de Enfermagem, 2009.	Pesquisa Qualitativa.	A alta demanda compromete o atendimento humanizado.

Fonte: Biblioteca Virtual em Saúde - BVS

Esta revisão sistemática demonstrou a existência de literatura brasileira, relacionada à humanização dentro das unidades de Urgência e Emergência. Todos os estudos encontrados eram brasileiros e publicados todos em português. Foram encontrados trabalhos publicados de 2008 até 2011, ou seja, apenas três anos de trabalhos sendo desenvolvidos nesta área. Um tempo relativamente curto já que o Programa Nacional de Humanização vem sendo implantado desde 2003.

A metodologia utilizada nos estudos foi previsível visto que se trata de um assunto mais subjetivo que prático. Em quatro dos oito trabalhos, utilizou-se a pesquisa qualitativa, buscando principalmente uma busca aprofundada do que é necessário para a implantação eficaz deste projeto de Humanização. Houveram 2 artigos de revisão desta forma podendo incorporar diversos conhecimentos sobre o tema principal, um ensaio e um estudo comparativo, para avaliar a implantação da humanização. Percebe-se que a uma busca constante para a afirmação de que a Humanização é importante, necessária e urgente, principalmente, dentro dos serviços de saúde de atendimento de urgência e emergência.

Fazendo uma análise geral do que vem sendo discutido sobre Humanização pode-se destacar a prioridade no atendimento através da acolhida, com conseqüente fortalecimento da integralidade da assistência, e a preocupação com a saúde do profissional, em especial, a saúde emocional.

#### 4. CONCLUSÃO

Conclui-se que ainda é pequena a quantidade de estudo na área, pela importância do tema. Foi possível identificar que a humanização na atualidade ainda deixa a desejar, este estudo possibilitou verificar que a qualificação do atendimento em urgência e emergência, depende plenamente do fator humanização para que aconteça de forma completa.

A concretização do cuidado humanizado somente é possível quando passamos a desenvolver procedimentos para e com o usuário, visualizando como sujeito principal na promoção da saúde. Constatou-se que o cuidado humanizado ainda inexistente, por alguns motivos como o ambiente inadequado, déficit de recursos humanos e superlotação de clientes, ausência de responsabilidade pelo usuário, reduzido incentivo para a qualificação profissional e condições ocupacionais precárias.

Diante da execução deste estudo, ficou evidenciado que há possibilidades de implantação de um processo assistencial humanizado em unidades de Urgência e Emergência, desde que este tema seja abordado na prática e não somente na literatura, pois infelizmente apesar de tantos estudos já existentes sobre Humanização, ainda há uma grande resistência em realizar esse cuidado humanizado. Conclui-se desta forma, que há bases literárias já consideradas suficientes para se praticar a humanização do atendimento de urgência e emergência.

#### REFERÊNCIAS

- [1] Miranda JM. Tecnologia, autonomia e dignidade humana na área da saúde. In: Siqueira JE, Prota L, Zancanaro L, organizadores. Bioética: estudos e reflexões. Londrina (PR): UEL. 2000; 101-16.
- [2] Pessini L. Humanização da dor e do sofrimento humanos na área da saúde. In: Pessini L, Bertachini L, organizadores. Humanização e cuidados paliativos. São Paulo (SP): Loyola; 2004; 12-30.
- [3] Anjos MF. Dignidade humana em debate. Bioética. 2004.
- [4] Rivera FJU, Artmann E. Planejamento e gestão em saúde: flexibilidade metodológica e agir comunicativo. In: Rivera FJU. Análise estratégica em saúde e gestão pela escola. Rio de Janeiro: Fiocruz. 2003; 17-35.
- [5] Benevides R, Passos E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. Ciência e saúde coletiva. Rio de Janeiro. 2005; 10(3). Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232005000300014&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000300014&lang=pt). Acesso em: 12 de Maio de 2012.
- [6] Rizzotto LF. As políticas de saúde e a humanização da assistência. Revista Brasileira de Enfermagem. 2002.
- [7] Hoga LAK. A dimensão subjetiva do profissional na humanização da assistência à saúde: uma reflexão. Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2004
- [8] Gentil RC, Ramos LH, Whitaker IY. Capacitação de enfermeiros em atendimento pré-hospitalar. Revista Latino-americana de Enfermagem. Mar/Abr. 2008.
- [9] Junior Fontinele K, Sarquis SIJS. Emergência e urgência em Enfermagem. Goiânia: AB Editora. 2004.
- [10] Del Pai D, Lautert L. Suporte humanizado no pronto socorro: um desafio para a enfermagem. Revista Brasileira de Enfermagem. 2005.
- [11] Andrade MAC, Artmann e Trindade ZA. Humanização da saúde em um serviço de emergência de um hospital público: comparação sobre representações sociais dos profissionais antes e após a capacitação. Ciência Saúde Coletiva. Rio de Janeiro. 2011; 16.

- [12] Andrade LM, Martins EC, Caetano JÁ, Soares E, Bezerra EP. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. *Revista Eletrônica de Enfermagem*. 2009. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n1/v11n1a19.htm>. Acesso em 13 de junho de 2012.
- [13] Belluci Junior JÁ, Matsuda LM. O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em serviço hospitalar de emergência: revisão integrativa da literatura. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. Porto Alegre. 2011; 32(4).
- [14] Gomes AMA, Paiva ESP, Valdés MRM, Frota MA, Albuquerque MA. Fenomenologia, humanização e promoção da saúde: uma proposta de articulação. *Saude e sociedade*. São Paulo. 2008; 17(1).
- [15] Nascimento ERP, Hilsendeger BR, Neth C, Belayr GM, Bertocello KCG. Classificação de risco na emergência: avaliação da equipe de enfermagem. *Revista de Enfermagem da Universidade Estadual do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Jan/Marc. 2011.
- [16] Souza SS, Costa R, Shiroma LMB, Maliska ICA, Amadigi FR, Pires DEP, *et al.* Reflexões de profissionais de saúde acerca do seu processo de trabalho. *Revista Eletrônica*. 2010. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v12/n3/v12n3a05.htm>. <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v12i3.6855> Acesso em: 12 de junho de 2012.
- [17] Vieira MC. Atuação da Psicologia hospitalar na Medicina de Urgência e Emergência. *Revista Brasileira de Clínica Médica*. São Paulo. 2010.
- [18] Woiski ROS, Rocha DLB. Cuidado de enfermagem à criança vítima de violência sexual atendida em unidade de emergência hospitalar. *Escola Anna Nery*. Rio de Janeiro. 2010; 14(1).