

A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO HUMANIZADO NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: uma revisão de literatura ¹

THE IMPORTANCE OF HUMANIZED CARE IN URGENCY AND EMERGENCY SERVICES: a literature review

Patrícia Antunes²
Nerivanea Fernandes Oliveira Garcia³
Lidiane Jacinto Oliveira⁴
Idelma Viana Rodrigues⁵
Gabriela Rodrigues Alves⁶

RESUMO

Os profissionais da enfermagem têm um papel preponderante por ser uma profissão que busca promover o bem estar do ser humano, considerando sua liberdade e dignidade, atuando na promoção da saúde, prevenção de enfermidades, no transcurso de doenças e agravos, nas incapacidades e no processo de morrer. Os profissionais que atuam no âmbito da urgência e emergência necessitam de habilidade e conhecimento teórico-prático para garantir um atendimento seguro e diminuir os riscos que ameaçam a vida do paciente, para isto devem realizar a humanização na saúde, o que nos dias atuais é um grande desafio para os profissionais. No atendimento de urgência e emergência, é primordial o desenvolvimento do enfermeiro para o atendimento de pacientes, pois o mesmo é que lidera a equipe de enfermagem e gerencia a assistência, designando o que deve ser realizado para que possa salvar a vida do acometidos por doenças. O presente estudo trata-se de uma revisão de literatura e tem como principal objetivo analisar a importância da enfermagem humanizada nos serviços de urgência e emergência. Para tanto, foi necessário apontar a atuação do enfermeiro, ressaltar o que vem a ser urgência e emergência e o processo de humanização. Foi possível concluir que a humanização da saúde, realizada pelo profissional de enfermagem, é bastante importante, haja vista que floresce a valorização do ser humano fazendo com que a dignidade do profissional seja imprescindível neste processo, entretanto, para realizar o processo de humanização é importante que o profissional possua técnica e seja humanamente treinado para atender seu cliente.

Palavras-chave: Humanização, Enfermagem, Urgência e Emergência.

ABSTRACT

Nursing professionals have a preponderant role because it is a profession that seeks to promote the well being of the human being, considering their freedom and dignity, acting in the promotion of health, prevention of diseases, in the course of diseases and injuries, in disabilities and in the process And urgent need of skill and theoretical-practical knowledge, in order to guarantee a safe care, and to reduce the risks that threaten the patient's life, so should humanization in health, which A great challenge for professionals. In emergency and emergency care, the development of the nurse is essential for the care of patients,

¹Artigo apresentado ao Curso de Pós-Graduação em Enfermagem em Urgência e Emergência, turma nº 01, do Centro Goiano de Ensino, Pesquisa e Pós-graduação, Rio Verde – GO.

²Enfermeira Especialista em Urgência e Emergência, Patrícia Antunes, e-mail: patriciaantunes543@gmail.com

³Enfermeira Especialista em Urgência e Emergência, Nerivanea Fernandes Oliveira Garcia, e-mail: nerivanea12@gmail.com

⁴Enfermeira Especialista em Urgência e Emergência, Lidiane Jacinto Oliveira, e-mail: cacu.hotel@gmail.com

⁵Enfermeira Especialista em Urgência e Emergência; Especialista em Enfermagem do Trabalho, Idelma Viana Rodrigues, , Coordenadora UBS Conjunto Rio Claro, Jataí-GO. e-mail: idelmavr@hotmail.com

⁶Enfermeira. Mestra em Enfermagem pela Universidade Federal de Goiás. Docente do CGESP. E-mail: gabrielarodriguesalves@gmail.com

Revista Científica FacMais, Volume. XII, Número 1. Abril. Ano 2018/1º Semestre. ISSN 2238-8427.

Artigo recebido em 30 de outubro de 2017 e aprovado dia 21 de dezembro de 2017.

since the same is the one that leads the nursing team and manages the care, designates what must be done to save the life of the patient. This paper deals with a literature review whose main objective was to analyze the importance of humanized nursing in emergency and emergency services. To do so, it was necessary to point out the nurses' performance, to emphasize what emerges as urgency and emergency and the process of humanization. Finally, the final considerations that the humanization of health performed by the nursing professional is very important, because the human being's value flourishes, making the dignity of the professional essential in this process, but to carry out the process of humanization is important That the professional has technique and is humanely trained to serve his client.

Keywords: Humanization, Nursing, Urgency and Emergency.

1 INTRODUÇÃO

A sistematização do cuidado prestado em saúde vem sendo definida nos dias atuais como uma prestação do enfermeiro na qual planeja, supervisiona, executa e avalia os cuidados de enfermagem mais complicados (MATSUMOTO, 2009). Nos dias atuais vem aumentando cada vez mais 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 às vezes agressivo devido à insegurança causada pela situação que o levou para o atendimento.

Salienta-se, então, que todo o trabalho da Enfermagem, quando pautado em uma prática padronizada, propicia o desenvolvimento da ciência através da avaliação da qualidade do serviço prestado, como pelo uso do Processo da Enfermagem de forma sistemática. Dessa forma, pode se observar que o trabalho da enfermagem deve ser oferecido de forma sistemática, aplicando as intervenções inerentes à prática laboral desse profissional, contudo, embasado em ações humanizadas, dirigindo cada estratégia de maneira individualizada, coerentemente com a necessidade de cada paciente (CASATE; CORRÊA, 2005).

É importante ressaltar a importância da atuação do enfermeiro, que, como líder, é também função deste, coordenar a equipe e gerenciar a assistência prestada ao paciente, conseqüentemente ele exerce influência não somente na equipe de enfermagem, como em outros membros que integram o serviço. Os enfermeiros exercem uma liderança fundamentada no conhecimento das habilidades, características individuais e necessidades dos membros da equipe de enfermagem. No ambiente hospitalar o enfermeiro desenvolve uma gerência mais orientada para as necessidades do serviço

cumprindo assim normas e tarefas reproduzindo o que é preconizado pela organização e por outros profissionais, incluindo a equipe médica (MATSUMOTO, 2009).

O profissional de enfermagem deve estar em constante atualização de conhecimentos, sendo primordial para que dessa forma desenvolvam habilidades para atuar em diversas situações inesperadas em seu cotidiano de trabalho. É preciso ter conhecimento da sequência dos protocolos de atendimento, além de manter a calma e primar pela organização dos materiais e equipamentos necessários para a assistência e acolhimento aos usuários da urgência e emergência, trazendo conforto ao paciente que se encontra em uma situação de sofrimento frente aos sintomas inesperados que está sentindo.

Falar de humanização na saúde, principalmente na área de urgência e emergência, é importante, pois esta aborda questões sobre valores éticos e morais, valores estes tão importantes na construção de uma atenção à saúde de qualidade, onde o paciente não representa apenas uma doença, mas o ser humano único que ele é, onde a vida é vista como algo precioso.

Os pacientes que chegam à busca de atendimento de urgência ou emergência encontram-se fragilizados, necessitando de uma boa relação usuário-profissional onde sua subjetividade seja respeitada. O presente estudo justifica-se pela importância do oferecimento de cooperação, solidariedade e cuidado aos pacientes, sempre lembrando que os pacientes são seres humanos singulares e que necessitam de auxílio.

2. OBJETIVO

Analisar a importância do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência.

3. METODOLOGIA

O presente estudo visa divulgar alguns levantamentos a respeito da humanização e da prática da enfermagem no âmbito da Urgência e Emergência, utilizando-se de uma pesquisa bibliográfica acerca dos artigos, periódicos, teses e dissertações acadêmicas contidos nas bases de dados do *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Livros e Leis vigentes.

É com a revisão bibliográfica que este estudo pode ser situado dentro da área da saúde, pois através dos autores estudados dão fundamento ao que se é estudado, identificando o assunto proposto. De acordo com Mercadante (2010), a revisão bibliográfica se refere a uma coletânea crítica das literaturas especializadas mais importantes publicadas a respeito de um tópico específico, no caso do presente estudo, a humanização dos atendimentos de enfermagem na urgência e emergência. Vale salientar que em uma revisão, o autor faz uma avaliação crítica da literatura.

Através da revisão bibliográfica o presente estudo busca esclarecer sobre a equipe de enfermagem reunida em duas vertentes específicas: relevância do processo de enfermagem na unidade de urgência e emergência e importância da equipe de enfermagem humanizada no atendimento ao paciente na unidade de urgência e emergência.

Para estabelecer a amostra de estudo foram utilizados critérios de inclusão, a saber: apenas artigos publicados no período de 1987 a 2012, disponíveis na íntegra no Brasil, no idioma português, relacionados ao descritor em saúde: serviços realizados em urgência e emergência e com enfoque a importância do atendimento humanizado. Foram critérios de exclusão: artigos não disponíveis no Brasil, em outros idiomas que não português.

Após a seleção das publicações que atenderam aos critérios de inclusão foi feita a coleta de dados de interesse (autores, data e periódico de publicação, objetivos, principais resultados) que foram registrados em um instrumento específico.

A análise dos dados foi realizada em duas etapas. Na primeira, foram identificados os dados de localização do artigo, ano e periódico de publicação. Na segunda etapa ocorreu a análise dos artigos, a partir de seus objetivos, metodologia empregada e resultados encontrados, sintetizando os resultados por similaridade do conteúdo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A enfermagem possui um papel fundamental no atendimento ao ser humano em todas as suas dimensões, estabelecendo o primeiro contato com o paciente na instituição e acompanhando-a vinte e quatro horas por dia. Por isso, espera-se que este profissional esteja preparado para o acolhimento e a assistência humanizada. Isto significa dizer que o profissional precisa dispor não só do conhecimento técnico da patologia, mas

desenvolver habilidades para assistir o paciente como um todo, buscando minimizar os transtornos físicos e emocionais que venham a existir (SILVA, 2006).

Segundo Silva (2006), a enfermagem como uma profissão é vista como uma arte e uma ciência. Além de um serviço prestado ao ser humano, esta profissão também define que o enfermeiro é uma pessoa preparada para se adaptar as mudanças de acordo com a evolução do ensino, do aprendizado e da prática, não deixando de se responsabilizar pelo processo de educação continuada, tão importante na área da saúde.

Para Backes et al. (2012), o exercício da prática profissional exige dos profissionais de saúde o domínio de um grande número de competências para oferecer serviços de qualidade. A avaliação periódica dessas competências deve ser planejada, especialmente para aquelas áreas de baixa frequência. Estudos vêm mostrando que as competências requeridas nestas áreas devem ser avaliadas para assegurar que os profissionais de saúde sejam capazes de desempenhar atividades raras, de alto risco e críticas.

Os aspectos éticos e legais da profissão de enfermagem devem ser considerados importantes e extremamente transparentes, assim como recomenda o Código de Ética de Enfermagem e a Lei 7.498 de 25 de junho de 1986 (CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM) que dispõe sobre a regulamentação do exercício profissional de enfermagem, cabendo privativamente ao enfermeiro, dentre outras funções, planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar os serviços de assistência de enfermagem.

A temática da humanização dos serviços de assistência à saúde refere-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 de atenção médica. Alguns estudos investigados pelo presente estudo apontam que a questão da humanização tem se tornado destaque nas discussões acerca da qualidade no atendimento de saúde e que o profissional de enfermagem deve ser o principal responsável por esta prática.

Segundo Lazzari (2012), a humanização na saúde pode ser entendida como processo, filosofia ou modo de prestar assistência. Dentre as várias conceituações existentes, a humanização se traduz em uma forma de cuidar, compreender, abordar, perceber e respeitar o doente em momentos de vulnerabilidade. As autoras do presente estudo entendem por humanização como um instrumento para a mudança nos modelos de atenção e gestão, tendo como foco as necessidades dos pacientes, a produção de

saúde e o próprio processo de trabalho em saúde, valorizando os trabalhadores e as relações sociais no trabalho.

Uma reflexão de grande importância descrita nos artigos investigados é que parte das instituições e pessoas envolvidas no âmbito da assistência à saúde, principalmente às relacionadas aos atendimentos de urgência e emergência, não exercem um atendimento e/ou acolhimento às pessoas que os procuram de modo humanizado, na verdade, a humanização vem diminuindo nesses estabelecimentos de saúde, perdendo lugar para o avanço tecnológico e científico e em muitos casos o atendimento acaba por se tornar precário em relação ao acolhimento. Ou seja, ainda que o atendimento em prol da saúde física do paciente seja excelente, o atendimento em relação ao seu emocional, com um acolhimento e um atendimento humanizado, por muitas vezes, é ineficaz.

A partir da leitura sobre o assunto estudado iniciamos a discussão sobre o tema, onde localizamos 16 artigos, os quais foram analisados tendo como requisito que todos se correlacionam com o tema da atuação do profissional de enfermagem no processo de humanização em Unidades de Urgências e Emergências.

Dentro de algumas perspectivas encontradas nos textos podemos salientar que a enfermagem é uma profissão que vive em contato constante com pacientes em diversas situações, esses profissionais tendem a promover o cuidado não só junto ao paciente, mas também às suas famílias.

Segundo Backes et al. (2012), a enfermagem é uma profissão de muitas técnicas e cuidados, mas o maior desafio está em aprender a escutar, a acolher o outro, a partilhar o momento, a aprender com o outro, a ser coerente, a sorrir, a criar harmonia de modo que os pacientes se sintam confortáveis, a não rotular, a atender prontamente e acima de tudo, a ser apaixonado pelo que faz.

Para Silva (2006), enquanto é realizado o processo do cuidar, o profissional de enfermagem vem, ao longo da história hospitalar, reunindo fatos norteadores que o ajudam a prestar um bom acolhimento e um cuidado individualizado, integral e humanizado. A equipe de enfermagem como provedora do atendimento sistematizado, tem procurado manter uma relação entre aqueles que cuidam e os que são cuidados. De certa forma, continua o autor, este é um processo social caracterizado por relações entre pessoas num determinado espaço geográfico e num determinado tempo histórico, através do trabalho e das relações sociais, culturais e políticas.

O cuidado se expressa pelo ato de cuidar. Cuidar é “olhar enxergando o outro, é ouvir escutando o outro, observar percebendo; sentir simpatizado com outro”, é disponibilizar-se para fazer com ou para o outro, o que ele circunstancialmente está impossibilitado de realizar, dividindo o saber com o paciente e seus familiares (RADUNZ 1999 citado por LEITE, 2010, p. 14). Entende-se que o cuidado e o cuidar abrangem o ser humano e só estes são capazes de unir os seres humanos.

Quando se fala em cuidar, Backes et al. (2012) salientam que o enfermeiro é responsável pelo ato e expressão do cuidado tanto como por todo o processo de planejamento da assistência, variando de acordo com a necessidade do usuário. Este profissional deve ser uma pessoa prática, habilidosa e possuidora de senso crítico para avaliar e observar, sendo capaz de interpretar os sinais e sintomas, após uma análise minuciosa, e podendo, através desta análise, implementar cuidados tanto no sentido físico quanto emocional, visando uma assistência transparente.

Através disto, Backes et al. (2012) completam que o enfermeiro cada dia mais tem conquistado seu espaço em diversas áreas da saúde, o que tem contribuído no reconhecimento e valorização deste profissional. Além disso, o enfermeiro assume um papel cada vez mais importante e decisivo para uma melhor identificação das necessidades de cuidado às pessoas que buscam pelos serviços de saúde.

Durante a prática de sua função, o enfermeiro tem a autonomia para tomar decisões pertinentes ao cuidado, cabendo ao mesmo às atividades de organizar, controlar e cuidar, todas essas ações formam um conjunto de fatores que favorecem o colhimento humanizado. Este profissional deve assistir o usuário de saúde em suas necessidades básicas durante o processo saúde/doença, vendo-o como um ser humano, sendo capaz de produzir e reproduzir um modelo assistencial diversificado e dinâmico, destacando a importância de sua função dentro do estabelecimento de saúde (BACKES et al., 2012).

A enfermagem é uma profissão que exige habilidade técnica e ação humanística, uma vez que o cuidar do outro em sua integralidade significa não apenas resolver seus problemas físicos, mas também identificar todas as suas necessidades, buscando formas de atendê-las. Sabe-se que a maioria da rede hospitalar tem como porta de entrada o serviço de urgência e de emergência e, que esse serviço, sobretudo nos grandes centros urbanos, recebe grande demanda de pacientes com as mais diversas patologias (OLIVEIRA et al., 2006).

Uma emergência se caracteriza por uma situação considerada crítica ou um perigo iminente, como quando a circunstância exige que ocorra uma cirurgia ou uma intervenção médica de imediato, acontecendo, por exemplo, após desmoronamentos de terra, acidentes de diversos tipos, certas hemorragias, paradas respiratórias e cardiovasculares, entre outros casos (FERREIRA et al., 2006). As unidades de urgência e emergência estão inseridas no contexto hospitalar, com elas surgem normas de construção e instalações dessas unidades, onde é determinado o básico que a estrutura física necessita para evitar a superlotação e atender a demanda existente com requisitos imprescindíveis de qualidade e agilidade, dado a importância de sua ambiência (MARQUES; LIMA, 2007).

Os serviços de urgência e emergência possuem como características inerentes o acesso irrestrito e um número excessivo de usuários que trazem consigo situações de extrema diversidade na gravidade do quadro inicial, podendo haver pacientes críticos ao lado de pacientes mais estáveis. Além disso, infelizmente, a realidade brasileira apresenta, em muitos casos, escassez de recursos, sobrecarga da equipe de enfermagem, um número insuficiente de profissionais na área de saúde, uma supervisão inadequada, descontinuidade do cuidado e a conseqüente falta de valorização dos profissionais que atuam em unidades de emergência e que convivem diariamente com pacientes com condições de saúde instáveis (ALMEIDA; PIRES, 2007).

Os profissionais de enfermagem atuam em diversos setores, sendo que na atuação em urgência e emergência é mais comum que eles se deparem com diversas situações que envolvam risco de vida das pessoas atendidas. Falar de enfermagem em unidade de urgência e emergência deve ser equivalente a falar de uma atividade técnica e humanitária que se volta para os cuidados da população no processo saúde-doença. Nesta perspectiva, o grande desafio para a enfermagem é reconstruir seu saber-fazer a partir de novas formas de interpretação do que é cuidado, cuidar e ser cuidado. Deve ser reconhecido que o trabalho em unidade de urgência e emergência necessita ser rápido e intenso, devendo o enfermeiro estar preparado para qualquer tipo de intercorrência, e ainda assim agir de forma humanizada para com seus pacientes (OLIVEIRA et al., 2006).

Muitos profissionais são na maioria das vezes treinados para atuar em situações de emergências como parada cardiorrespiratória, edema agudo de pulmão, infarto agudo do miocárdio, etc. Sendo assim, estão preparados para urgências clínicas e não para urgências obstétricas, com isso, nem sempre acontece treinamento para atendimento

direto de alto e baixo risco. Como consequência o profissional torna-se mais inseguro e desumano, surgindo o estresse na equipe de enfermagem (MACIAK et al., 2008).

Mesmo diante desta problemática, Backes et al. (2012) salientam que a atuação do enfermeiro no acolhimento deve perpassar tanto pelos conhecimentos técnico-científicos que este profissional deve imprescindivelmente ter, quanto pela sua capacidade de liderança, ao mesmo tempo em que desenvolve o senso crítico para avaliar, ordenar e cuidar de seus pacientes. Suas ações devem visar transmitir segurança, confiabilidade e conforto, de modo a buscar meios efetivos para reduzir os riscos e minimizar o sofrimento dos pacientes. É importante também, como já foi citado, que o profissional de enfermagem se mantenha sempre sujeito ao aprendizado constante.

Dentro da unidade de urgência e emergência se utiliza uma ferramenta bastante útil, que é a triagem, essa triagem é feita para que se possam selecionar quais os pacientes mais graves, colocando-os para o atendimento em ordem de gravidade de cada caso (SILVA, 2006). O enfermeiro é o profissional indicado para classificar os pacientes de acordo com o seu estado clínico, isso, é claro, após treinamento específico para tal função, pois ele deve orientar-se por protocolos padronizados pela instituição (BACKES et al., 2012).

A urgência/emergência hospitalar é um ambiente que exige do profissional de enfermagem conhecimento amplo acerca das variadas situações de saúde, e este deve imprescindivelmente ter domínio sobre métodos e particularidades da assistência, como por exemplo, raciocínio e decisões rápidas, destreza manual, poder de intervenção e resolução dos problemas que se apresentem. Isso tendo em vista as questões do vasto número de procedimentos e técnicas a serem desenvolvidos em caráter de urgência/emergência, a situação de saúde do paciente e o tempo limitado para tais ações (ALMEIDA; PIRES, 2007).

Conforme Oliveira et al. (2006), a urgência e emergência apresentam características totalmente diferentes de outras unidades. É um ambiente cuja dinâmica impõe ações complexas, nas quais a presença da finitude da vida é uma constante, gerando ansiedade, tanto do doente e familiar, como dos profissionais que ali desempenham suas atividades. A urgência e emergência necessitam ainda de serviços de alta complexidade no atendimento ao paciente em situação de risco iminente de vida. No entanto, as tecnologias avançadas utilizadas nem sempre garantem a qualidade da

assistência, pois há influência decisiva de fatores relacionados ao objeto e à força de trabalho nesse processo.

Serviços de urgência e emergência são permeados por condições complexas inerentes ao próprio ambiente e aos seres humanos que cuidam e são cuidados, que experienciam e vivenciam relações humanas também complexas no decorrer do processo de cuidar. Sendo assim, maior enfoque deve ser dado ao desenvolvimento das ações no acolhimento, compreendendo em que situações estão sendo desenvolvidas e de que forma os pacientes visualizam a atuação dos profissionais de saúde nessa atividade, especialmente o da equipe de enfermagem (MARQUES; LIMA, 2007).

Ferreira et al. (2006) ressaltam que a grande procura por atendimento nos serviços de urgência e emergência hospitalar tem inúmeras causas que podem estar associadas ao aumento de acidentes e da violência urbana, a questões socioeconômicas, ao aumento da longevidade da população, assim como a falta de agilidade e de resolutividade, de ações e serviços de saúde, ou seja, à insuficiente estruturação da rede.

A enfermagem é responsável pelo atendimento aos pacientes, aplicando seus conhecimentos científicos, sendo demasiado importante que esta área contribua com a humanização dos serviços de saúde, realizando uma assistência completa e individualizada (MARQUES; LIMA, 2007).

Para a Organização Mundial de Saúde (2008), o profissional de enfermagem deve escutar a queixa, os medos e as expectativas de seus pacientes, identificando os riscos e vulnerabilidades tanto físicos quanto emocionais que esse paciente apresenta. O profissional de enfermagem deve aceitar a avaliação do próprio paciente e se responsabilizar em dar uma resposta adequada ao problema em pauta, conjugando as necessidades imediatas dos usuários com as ofertas do serviço. Portanto, o sucesso no atendimento oferecido depende tanto da qualidade técnica com que ele é realizado quanto da qualidade das interações entre os sujeitos que o fazem, no caso, o profissional e o paciente.

Conforme afirma Henriques e Barros (2011), a pessoa humana nasce com potencial para o cuidado e isso significa que todas as pessoas são capazes de cuidar. Evidentemente, essa capacidade será melhor ou menos desenvolvida de acordo com as circunstâncias em que for exercida durante as etapas da vida, por essa razão há a necessidade de conscientização dos profissionais envolvidos no processo do cuidado em saúde sobre a importância do exercício profissional humanizado para o bem-estar, não só

do paciente, mas também dos próprios cuidadores. Esse potencial para o cuidado poderá ser eficientemente aproveitado se houver uma valorização mais profunda da visão integral que constitui o ser humano.

De acordo com Deslandes (2009), a humanização depende da modificação no modo de pensar e agir das pessoas, na ênfase aos valores atrelados à defesa da vida, a fim de tornar criativo e prazeroso o modo de fazer o trabalho. Ou seja, a humanização não é apenas resgatar o mais bonito do humano ou quanto “eles são maravilhosos”, mas sim realizar um resgate de forma interior e em todas as dimensões da comunicação (verbal e não verbal). É preciso entender que a habilidade das pessoas de comunicação passa pela capacidade de manter um relacionamento com quem está ao seu redor, o que significa conquistar o melhor de si mesmo quando se encontra com o outro.

Ainda que atualmente a medicina, aliada à enfermagem, conte com notáveis evoluções tecnológicas e científicas, que traz, entre outros benefícios para as pessoas que procuram atendimento médico, rapidez nas rotinas de trabalho e economia de tempo e de espaço, elas ainda não são capazes de substituir uma pessoa que possa oferecer cuidados aos pacientes. No Brasil, o processo de humanização ocorre através de mudanças gradativas e orientadas pelo Ministério da Saúde, essas mudanças auxiliam no favorecimento da implementação de medidas humanizadas nos atendimentos em saúde. Está ficando cada vez mais clara a importância de o profissional de enfermagem atuar de forma humanizada na área de urgência e emergência (MACIAK, 2008).

Conforme Falk et al. (2010), a proposta de humanização da atenção à saúde surge no cenário das políticas públicas como uma oportunidade de propor, discutir e empreender um processo de mudança na cultura de atendimento vigente em toda a rede do SUS, quebrando as fronteiras impostas historicamente. A possibilidade de mudar a cultura em longo prazo reside na capacidade de construção legitimada de novas representações que os atores da área da saúde podem ter em função de sua participação em processos comunicativos de aprendizagem humanizadora.

Deslandes (2009) aponta que a conscientização da equipe de enfermagem sobre a importância de valorizar a figura humana presente no paciente tende a colaborar para que sua ansiedade seja amenizada. É importante que seja analisado não somente a sua entrada no serviço de atendimento de urgência, mas que seja analisada toda a situação pela qual o paciente está passando. Ou seja, para além de recuperar a saúde física do

paciente naquele momento, é necessário identificar suas emoções, suas frustrações e seus desejos em relação a ansia de sair do estado emergencial vivo e curado.

A humanização direcionada para os serviços de emergência promove muitos benefícios para maior satisfação dos pacientes e dos profissionais que atuam nesses serviços. Humanizar significa uma proposta de escuta qualificada, diálogo, estabelecimento do vínculo afetivo, objetivando um processo de reciprocidade, de compromisso, formando um conjunto de benefícios que quando somados às práticas tecnológicas do tratamento para à cura podem aprimorar ainda mais o conhecimento e a qualidade do atendimento na enfermagem (FALK et al, 2010).

Segundo Deslandes (2009), a humanização da assistência à saúde ocorre mediante um conjunto de diretrizes e princípios que afirmam a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde (usuários, trabalhadores e gestores); o fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos; o aumento do grau de responsabilidades; o estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão; a identificação das necessidades sociais de saúde, dos usuários e dos trabalhadores; e o compromisso com a ambiência, com a melhoria das condições de trabalho e de atendimento.

O Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH) oferece uma diretriz global que contempla os projetos de caráter humanizador desenvolvidos nas diversas áreas de atendimento hospitalar, estimulando a criação e a sustentação permanente de espaços de comunicação que facultem e estimulem a livre expressão, a dinâmica do diálogo, o respeito à diversidade de opiniões e a solidariedade (BRASIL, 2005). A Organização Mundial de Saúde (OMS) propõe a humanização da assistência com o objetivo de promover intervenções criteriosas, evitando-se excessos na utilização dos recursos tecnológicos disponíveis (BRASIL, 2008).

O valor básico para conquistar melhor a qualidade no atendimento faz parte da proposta de trabalho da humanização, tratando-se de uma nova meta e uma cultura institucional, que possa instaurar padrões de relacionamento ético entre gestores, técnicos e usuários. Para atingir um nível satisfatório de qualidade, eficácia, eficiência e resolutividade na assistência humanizada, devem ser preconizados métodos com constantes transformações, e com influências de contextos promovidos pelo próprio homem (DESLANDES, 2009).

Compreende-se que o acolhimento pode ser definido como um modelo de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram pelos serviços de saúde, ouvir os pedidos dos pacientes e assumir uma postura capaz de escutar e identificar necessidades, fornecendo uma resposta mais adequada aos usuários de modo a prestar um atendimento com responsabilidade, orientando, quando necessário, o paciente e sua família em relação a outros serviços de saúde e encaminhando estes pacientes para estes serviços, garantindo a continuidade da assistência (SILVA, 2006).

No Brasil, nos últimos anos, vem sendo debatidas estratégias de acolhimento nas unidades de pronto socorro, objetivando conquistar uma melhoria na qualidade de atendimento nos serviços de emergência e urgência. Essas melhorias são de interesse tanto para as instituições públicas quanto para as privadas. O acolhimento significa a humanização do atendimento e pressupõe a garantia de acesso a todos os usuários, visando oferecer sempre uma resposta positiva e responsabilizando-se pela resolução de seu problema. Pensar em saúde deve ser o mesmo que pensar em recuperar a dignidade do ser humano (CARVALHO et al., 2008).

A realização do acolhimento é uma prática de grande importância para a melhoria do atendimento das emergências e urgências, sem esta ferramenta são observados grandes transtornos nesses serviços, como a falta de organização, mau gerenciamento e usuários descontentes, o que pode levar a agravamentos na saúde da população que busca atendimento em saúde (CARVALHO et al., 2008).

De acordo com a OMS, o ato de acolher se expressa como uma aproximação que pode ser descrita como um “estar perto”, que é bastante relevante para a ética, estética e política preconizada nas diretrizes do SUS. Portanto, o profissional de enfermagem tem o compromisso de fortalecer sua atitude de acolher individual e coletivamente seus pacientes, assistindo-os em suas necessidades e respeitando o princípio da integralidade, com ações voltadas para a promoção, prevenção, manutenção e recuperação da saúde (BRASIL, 2008).

A assistência de enfermagem deve ser sistematizada tendo como elemento importante o processo de acolhimento. Pressupõe-se que o ato de acolher vai além de normas e técnicas, onde devem ser ampliados os conhecimentos nas dimensões individual e coletiva, tendo em vista que o ser humano deve ser atendido como um todo (CARVALHO, 2008).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sistematização da assistência de enfermagem é de grande importância nas unidades de saúde, com isso, todos os profissionais devem estar envolvidos de maneira organizada para assim garantir um atendimento qualificado ao paciente. O enfermeiro, com toda sua habilidade de conduzir sua equipe têm o papel de realizar a prevenção, promoção e manutenção da saúde de todos os pacientes presentes em sua unidade.

Considerando esses parâmetros, é de suma importância que os profissionais estejam em completa sintonia para receber esse paciente e que estejam qualificados e treinados para qualquer tipo de ocorrência, atuando com competência técnico-científica, ética e humanística no cuidado.

A humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e emergência não acontecerá da noite para o dia, faz-se necessário conhecer os fatores que potencialmente tendem a interferir na implantação desse processo e na prestação de um cuidado humanizado e de qualidade aos pacientes.

A humanização do atendimento em saúde exige bastante dos profissionais de enfermagem, pois exercer esta prática é se situar em questões pessoais de outras pessoas, onde o cuidar se vincula à compressão, o que é um desafio. Portanto, oferecer um cuidado humanizado interfere nas dimensões morais, subjetivas, técnicas e institucionais dos profissionais de enfermagem, que perpassa pelos valores, sentimentos e limites do ser cuidador, assim como do ser cuidado.

Conclui-se que o procedimento de humanização da saúde é muito importante, principalmente quando se fala da integralidade da assistência, equidade e participação social da pessoa que procura atendimento em saúde, haja vista que a valorização da dignidade do trabalhador é imprescindível neste processo. É importante que o profissional conheça técnicas e seja humanizadamente treinado para atender com qualidade os usuários da unidade em que atua.

REFERENCIAS

ALMEIDA, P. J. S.; PIRES, D. E. P. de. O Trabalho em Emergência: entre o prazer e o sofrimento. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. v. 9, n. 3, p. 617-629, set/dez. 2007. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n3/v9n3a05.htm>> Acesso em: 21 mar. 2017.

BACKES, D.S. et al. O papel profissional do enfermeiro no Sistema Único de Saúde: da saúde comunitária à estratégia de saúde da família. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.17, n. 1, p. 223-230, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n1/a24v17n1.pdf>> Acesso em: 2 mar. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 94.406/87 regulamenta a Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986**. Brasília: Ministério da Saúde, 1987. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/enfermagem/artigos/1741/lein-7498-de-25-de-junho-de-1986>> Acesso em: 21 mar. 2017.

BRASIL. **Política Nacional de Humanização, Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS Humaniza SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2008. 4. ed. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/DB_PNH.pdf> Acesso em: 21 mar. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Pré-natal e puerpério: atenção qualificada e humanizada**. Manual Técnico. Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

CARVALHO, C. A. P. et. al. Acolhimento aos usuários: uma revisão sistemática do atendimento no Sistema Único de Saúde. **Arq. Ciênc. Saúde**, v. 15, n. 2, p. 93-95, abr/jun. 2008. Disponível em: <http://www.cienciasdasaude.famerp.br/racs_ol/vol-15-2/iD%20253.pdf> Acesso em: 10 mar. 2017.

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. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692005000100017&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 03 mar. 2017.

DESLANDES S.F, MITRE R.M.A. **Processo comunicativo e humanização em saúde**. Interface Comum. Saúde Educ. [Internet], 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v13s1/a15v13s1.pdf>> Acesso em: 21 mar. 2017.

FALK, M. L. R et al. Acolhimento como Dispositivo de Humanização: Percepção do Usuário e do Trabalhador em Saúde. **Rev. APS**, Juiz de Fora, v.13, n.4-9, p. 4-9, jan./mar. 2010.

FERREIRA, V.; FERRAREZE, M.V.G.; CARVALHO, A.M.P. Percepção do estresse entre enfermeiros que atuam em terapia intensiva. **Acta Paulista de enfermagem**, v.19, n.3, p.310-315, 2006.

HENRIQUES, A. H. B; BARROS, R. F. **Cuidado ao cuidador na busca de um cuidado humanizado em saúde: um resgate bibliográfico**. Paraíba: Centro de Educação e Saúde da Universidade Federal de Campina Grande, 2011.

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. Disponível em: <http://fap.com.br/fapciencia/005/edicao_2009/001.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2017.

LAZZARI D.D, JACOBS G.L, JUNG W. Humanização da assistência na enfermagem a partir da formação acadêmica. **Rev Enferm UFSM**. v.2, n.1, p. 116-124, jan-abr. 2012. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reufsm/article/view/3705>>. Acesso em: 21 mar. 2017.

LEITE M. Significado de humanização da assistência para os profissionais de saúde que atendem na sala de emergência de um pronto-socorro. [Tese] [Internet]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bistream/handle/1843/BUOS8M5FJ5/osognifi>>. Acesso em: 22 mar. 2017.

MACIAK I., SADRI J. V. A, SPIER F. D. Humanização da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: percepção do usuário. **Cogitare Enfem**. v.14, n.1, p. 127-135, Jan/Mar. 2009. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=144743> Acesso em: 12 mar. 2017.

MARQUES. G, Q; LIMA. M, A, S. Demandas de usuários a um serviço de pronto atendimento e seu acolhimento ao sistema de saúde. **Rev. Latino-am Enfermagem**, v. 15, n. 1, p. 1-8, Jan/Fev. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n1/pt_v15n1a03.pdf> Acesso em: 12 mar. 2017.

MATSUMOTO, MH. Urgência, atendimento o mais rápido possível. **Revista Latinoamericana de Enfermagem**. Ribeirão Preto. Nov./ Dez. 2008.

MERCADANTE, M. T. **Revisão de literatura**. In: CRISTANTE, Alexandre Fogaça; KFURI, Maurício. (Org.). Como escrever um trabalho científico. Comissão de Educação Continuada. – São Paulo : SBOT - Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia, 2011.

OLIVEIRA, B. R. G.; COLLET, N.; VIERA, C. S. A humanização na assistência à saúde. **Rev Latino-am Enfermagem**, São Paulo, v. 14, n. 2, p.277-284, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n2/v14n2a19.pdf>> Acesso em: 21 mar. 2017.

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. Disponível em: www.uff.br/promocaodasaude/o%20process.pdf. Acesso em 16 de Março de 2017.