



A Humanização Do Atendimento Em Unidades De Urgência E Emergência Como Forma De Diminuir A Insatisfação Dos Usuários ¹

Cecília Maria Dias Arruda²
Faculdade Laboro, MA

RESUMO

Devido a inúmeros fatores, a procura por atendimentos de urgência e emergência tem aumentado significativamente nos últimos anos. Tendo isso em vista, se faz necessária a busca por novas formas de organização e atendimento ao público com o objetivo de diminuir a insatisfação dos usuários que buscam por esse setor em unidades hospitalares.

PALAVRAS-CHAVE: Emergência; Urgência; Humanização.

No contexto do SUS, a área de urgência e emergência necessita de atenção especial, visto a crescente demanda por atendimentos em função do aumento do número de acidentes, da violência urbana e da insuficiente estruturação da rede, o que gera muitas vezes superlotação e sobrecarga de trabalho nesse setor (Oliveira et al, 2016). Essas particularidades acarretam altos índices de rotatividade de pessoal e insatisfação com o trabalho, o que pode impactar negativamente a qualidade do cuidado (Bruyneel et al, 2016). Deve-se salientar que na realidade brasileira a população busca esse atendimento em situações que não se caracterizam por problemas de alta gravidade, o que contribui para a sobrecarga deste serviço e o comprometimento da finalidade para o qual foi desenvolvido (Mendes et al, 2018). Portanto, é requerido desses profissionais uma desenvoltura técnica, científica e humana que garanta uma assistência rápida e imediata quando o risco de morte é iminente, sendo necessário a atuação de equipes preparadas (Sousa et al, 2019).

Um dos meios de qualificação do serviço de saúde é a humanização. Existem duas vertentes para a compreensão do conceito: humanização no sentido da valorização do indivíduo, de sorriso no rosto, de chamar o paciente pelo nome, tratar com respeito, levando em conta a sua individualidade; e a humanização no sentido de reorganização do processo de trabalho, em busca da melhoria da qualidade do atendimento além dos sentidos humanos (MORAIS, 2016). O Brasil, em 2003, criou a

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada em junho de 2022.

² Aluno de MBA em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde, e-mail: ceciliadiad9@gmail.com



Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS – tornando-se eixo condutor para efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) no cotidiano das práticas de gestão e assistência, tendo como principal alicerce a participação e corresponsabilização dos sujeitos envolvidos nos diversos processos de trabalho em saúde (Ministério da Saúde, 2011).

Humanização, conforme os preceitos da PNH, envolve a gestão compartilhada como método e dispositivo na produção de novos modos de gerir e cuidar em saúde. Para além do bom trato, humanizar a assistência engloba a oferta de serviços e tecnologias, recursos humanos, materiais e infraestrutura visando um cuidado seguro com garantia de conforto e bem-estar aos usuários dos serviços de saúde (MARTINS, LUZIO, 2017).

Para isso, há que se formar os profissionais com as competências necessárias para atender as demandas que os serviços requerem. Nas unidades de urgência e emergência relevam-se os conhecimentos, habilidades e atitudes específicas a fim de prestar assistência individualizada, digna e humanizada a quem busca por esse atendimento, que no caso da humanização, inclui acolhimento, comunicação, diálogo, resolutividade, respeito e saber ouvir (Mendes et al, 2018). Neste sentido, os dispositivos da PNH, a exemplo do Acolhimento com Classificação de Risco (ACR), devem ser considerados para melhor organização do trabalho e efetividade clínica. O ACR proporciona humanização no atendimento e no trabalho da equipe multidisciplinar, pois possibilita mais agilidade no atendimento mediante aplicação de instrumentos de avaliação prévia que permitem ao profissional selecionar com mais segurança as prioridades centradas nas necessidades dos usuários de acordo com a complexidade clínica (Oliveira et al, 2013).

Por seu caráter de urgência e emergência, os serviços de emergência hospitalar, com uma rotina acelerada de atendimento, tornam-se um ambiente de muita tensão e estresse. Todos os envolvidos que vivenciam essa realidade, dos pacientes a equipe de saúde, estão vulneráveis à ansiedade e angústia da vida e da morte. Atuar de forma humanizada em serviços de urgência e emergência nos hospitais é um desafio a equipe. Nesse contexto, espera-se estar oferecendo segurança, atendimento rápido e eficaz, além de um efetivo apoio emocional ao cliente (PISSAIA, TOMAS, 2019).

REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, D. M.; SCHOELLER, S. D.; HAMMERSCHMIDT, K. A.; SILVA, D. M. G. V.; ARRUDA, C. **Care challenges of diabetes mellitus acute complications in adult emergency services**. Revista eletrônica enfermagem, 2016.

BRUYNEEL, L.; THOELLEN, T.; ADRIAENSSENS, J.; SERMEUS, W. **Emergency room nurses' pathway to turnover intention: a moderated serial mediation analysis**. Journal Adv. Nurs, 2016.

PISSAIA, L. F.; TOMAS, J. **New emergency and emergency scenarios: intersections with the first Meeting of Nursing Caring in Emergencies of Coren-RS**. Research, Society and Development, 2019.

MENDES, T. J. M.; SILVEIRA, L. M.; SILVA, L. P.; STABILE, A. M. **Association between reception with risk classification, clinical outcome and the Mews Score**. Revista Mineira de Enfermagem, 2018.

SOUSA, K. H. J. F.; DAMASCENO, C. K. C. S.; ALMEIDA, C. A. P. L.; MAGALHÃES, J. M.; FERREIRA, M. A. **Humanização nos serviços de urgência e emergência: Contribuições para o cuidado de enfermagem**. Revista Gaúcha de Enfermagem, 2019.

Ministério da Saúde. **Programa de Formação em Saúde do Trabalhador**. Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas, 2011.

MORAIS, A. M. S. **A humanização na área na saúde: uma proposta reflexiva para o Serviço Social**. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2016.

MARTINS, C. P.; LUZIO, C. A. **Política HumanizaSUS: ancorar um navio no espaço**. Interface, 2017.

OLIVEIRA, K. K. D.; AMORIM, K. K. P. S.; FERNANDES, A. P. N. L.; MONTEIRO, A. I. **Impact of the implementation of patient engagement with risk classification for professional work of one urgent care unit**. Rev. Min. Enferm., 2013.