

O Processo de Humanização nas Unidades de Urgência e Emergência¹

Luciana Mendonça da SILVA²
Bruna ALMEIDA³
Faculdade Laboro, MA

RESUMO

Humanizar em saúde é adotar posturas e práticas que valorizem os trabalhadores e usuários, estimulando neles a corresponsabilização e a autonomia, assim como a ampliação do acesso com atendimento resolutivo e a valorização do trabalhador. Nesse contexto, é essencial a implementação de cursos de aperfeiçoamento em humanização sobretudo em unidades de urgências e emergências por ser um ambiente de estresse contínuo.

PALAVRAS-CHAVE: Humanização; Urgência e emergência; Enfermagem.

A Política Nacional de Humanização (PNH) foi criada em 2003, com o intuito de construir uma política de qualificação do SUS. Sua base principal é a participação e corresponsabilização dos sujeitos envolvidos nos diversos processos de trabalho em saúde – usuário, trabalhadores e gestores –, norteados por valores tais como: autonomia, protagonismo, corresponsabilidade, vínculo solidário e participação coletiva no processo de gestão. Bem como a ampliação do acesso com atendimento resolutivo e a valorização do trabalhador (SOUSA *et al.* 2019).

Nesse sentido, há necessidade de formar profissionais competentes para atender as altas demandas que os serviços requerem, principalmente nas unidades de pronto atendimento. Ademais, nas unidades de urgência e emergência além dos conhecimentos e habilidades do profissional, é imprescindível a adesão de condutas específicas e individualizadas conforme a necessidade do doente, com o intuito de ofertar uma assistência digna e humanizada a quem busca por esse tipo de atendimento, que no caso

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 20 de outubro de 2021.

² Aluna da Pós Graduação em Assistência em Urgência e Emergência/, e-mail: lucianamendonca13@icloud.com

³ Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

da humanização, inclui acolhimento, comunicação, diálogo, resolutividade, respeito e saber ouvir (MENEZES, ESCÓSSIA, 2018).

De acordo com Siqueira (2019), o processo de humanização em saúde é expressado pelo acolhimento, que além da escuta qualificada, conta com a adoção de uma postura que identifica as necessidades do doente e oferta o atendimento mais adequado. Outrossim, tratando-se de urgência e emergência, o acolhimento requer ainda mais habilidade do profissional de enfermagem, devido à necessidade de atendimento imediato, amplo conhecimento técnico e emprego de recursos.

Diante disso, os serviços de urgência e emergência, pela complexidade do atendimento, demandam maior dedicação no processo de cuidado em saúde, visto que são ambientes geradores de tensões difíceis, tanto para os profissionais, como para os pacientes e familiares que chegam em busca de soluções rápidas, muitas vezes em risco iminente de morte. Desse modo, acarretam maior dificuldade na implementação de práticas humanizadas, devido à necessidade de técnicas ágeis que acabam culminando em comportamento mecânico e biologicista do profissional (OLIVEIRA, OLIVEIRA, 2020).

Outros problemas na implantação de um atendimento humanizado nas urgências também são citados por Gregório e colaboradores (2021), tais como: grosseria, insegurança, fadiga, ansiedade, mudanças abruptas, dificuldades de relacionamento e introspecção, todos eles podem contribuir para o surgimento de situações conflituosas entre profissionais e usuários e, conseqüentemente afetar o desenvolvimento do cotidiano da unidade e prejudicar o cuidado ao indivíduo.

Nesse sentido, a capacitação dos profissionais de enfermagem que recebem essa demanda se torna essencial, para que possam intermediar esses conflitos e ofertar um serviço de qualidade de forma acolhedora, segura e humanizada (SOUSA *et al.* 2019).

Sugere-se a implantação de cursos de capacitação mensal em todas as unidades de urgência e emergência do Estado do Maranhão, a fim de proporcionar um atendimento mais humanizado, além de proporcionar suporte técnico e emocional aos profissionais desses setores para que consigam desempenhar melhor seu trabalho com humanidade e competência.

REFERÊNCIAS

GREGÓRIO, S. S.; BARBOSA, F. L. F.; BEZERRA, M. M. M. Atendimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. **Rev. Mult. Psic.** v.15, n. 55, p. 395-401, Maio/2021.

MENEZES, A. A.; ESCÓSSIA L. A Residência Multiprofissional em Saúde como estratégia para a humanização: modos de intervir no cotidiano de um hospital universitário. **Revista de Psicologia**, v. 30, n. 3, p. 322-329, set.-dez. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.22409/1984-0292/v30i3/5561>. Acesso em: 20 out. 2021.

OLIVEIRA, R. J.; OLIVEIRA, M. F. Os profissionais de enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. **Caderno Saúde e Desenvolvimento**, v. 9, n. 17, 2020.

SIQUEIRA, Arline de Jesus. Enfermeiro: atendimento humanizado em urgência e emergência. 2019. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Educação e Meio Ambiente – FAEMA, Curso de graduação em Enfermagem. Ariquemes, RO, 2019.

SOUSA, K. H. J. F. *et al.* Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Rev Gaúcha Enferm.** vol. 40, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180263>. Acesso em: 20 out. 2021.