

Atuação do enfermeiro diante do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: os desafios para a implementação

The nurse's performance facing humanized care in urgency and emergency services: the challenges for implementation

El desempeño del enfermero ante la atención humanizada en los servicios de urgencias y emergencias: los desafíos para la implementación

Recebido: 19/07/2021 | Revisado: 29/07/2021 | Aceito: 03/08/2021 | Publicado: 08/08/2021

Izabel Cruz da Rocha

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6379-685X>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: belzinha.marie@gmail.com

Suzan Luiza da Silva Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2007-531X>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: suzanluiza.luiz@gmail.com

Italo Everton Bezerra Barbosa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0225-7569>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: italoeverton1998@gmail.com

Alicia Ribeiro Fonseca

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6431-7475>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: suzanluiza.luiz@gmail.com

Breno de Souza Mota

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1340-2204>
Universidade de São Paulo, Brasil
E-mail: brenosouzamota@gmail.com

Elaine Cristina Sampaio

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5605-2860>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: elaine_csampaio@hotmail.com

Fabício de Souza Melo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3856-7964>
Fundação de Vigilância em Saúde do Estado do Amazonas, Brasil
E-mail: belzinha.marie@gmail.com

Irlane Ferreira França

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0878-6776>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: irlanef84@gmail.com

Jozilene Farias Moraes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9808-1894>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: jozilene.f.m@gmail.com

João Batista Cabral Costa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5158-8076>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: jbcabralcosta@gmail.com

Misaele Silva Maciel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8259-6578>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: misaelesilva55@gmail.com

Mirlandya Maquine Nunes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4861-4533>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: mirlamaquine07@icloud.com

Pedro Jorge da Silva Pires

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5331-6146>
Centro Universitário Fametro, Brasil
E-mail: pjsilva009@gmail.com

Rochely Souza Dias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7177-114X>
Centro Universitário Fаметro, Brasil
E-mail: souzarochely@gmail.com

Valdirene Oliveira Avinte

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0198-7006>
Centro Universitário Fаметro, Brasil
E-mail: valdireneavinte@outlook.com

Resumo

Humanizar na saúde consiste em reconhecer as práticas do convívio do profissional e do cliente, através de respeito e confiança, possibilitando um acolhimento mais digno e justo ao paciente. Este estudo teve como objetivo realizar uma busca ativa na literatura sobre a atuação do enfermeiro diante do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência, assim como os desafios para a sua implementação. Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem metodológica qualitativa, utilizando a Revisão Integrativa de Literatura (RIL) como técnica, em conjunto com a estratégia PICO para formulação da pergunta norteadora. Este estudo foi elaborado entre os meses de abril e junho de 2021 nas bases de dados indexadas dentro da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS): LILACS, BDENF e MEDLINE, através da junção de três Descritores de Saúde (DeCS) cruzados com o operador booleano “AND”: Enfermagem em Emergência AND Enfermagem AND Humanização da Assistência, sendo encontradas 281 artigos na totalidade. Ao adicionar os critérios de artigos publicados nos últimos cinco anos (2016 a 2021) dentro dos idiomas português e inglês, este número reduziu para 124. Após a leitura, análise e interpretação das pesquisas, 9 artigos foram selecionados. O processo de humanização dentro do setor de urgência e emergência pode ser implementando, porém a logo prazo, desde que as práticas sejam colocadas em práticas, não fiquem somente na literatura, por meio de treinamentos nas equipes de saúde, com foco nos profissionais que passam anos no mesmo serviço, que acabam se acostumando com a rotina e muitas vezes trabalham de maneira fria. Este estudo mostrou que os enfermeiros possuem um papel significativo frente ao atendimento prestado ao paciente no serviço emergencial.

Palavras-chaves: Enfermagem em Emergência; Enfermagem; Humanização da Assistência.

Abstract

Humanizing in health consists in recognizing the practices of professional and client interaction, through respect and trust, enabling a more dignified and fair reception for the patient. This study aimed to carry out an active search in the literature on the role of nurses in the face of humanized care in urgent and emergency services, as well as the challenges for its implementation. This is a descriptive study, with a qualitative methodological approach, using the Integrative Literature Review (RIL) as a technique, together with the PICO strategy to formulate the guiding question. This study was carried out between April and June 2021 in databases indexed within the Virtual Health Library (VHL): LILACS, BDENF and MEDLINE, by joining three Health Descriptors (DeCS) crossed with the Boolean operator “AND”: Emergency Nursing AND Nursing AND Humanization of Care, with 281 articles found in total. By adding the criteria for articles published in the last five years (2016 to 2021) in Portuguese and English, this number reduced to 124. After reading, analyzing and interpreting the research, 9 articles were selected. The humanization process within the urgency and emergency sector can be implemented, but in the long term, as long as the practices are put into practice, they are not just in the literature, through training in health teams, focusing on professionals who pass years in the same service, who end up getting used to the routine and often work in a cold manner. This study showed that nurses have a significant role in the care provided to patients in the emergency service.

Keywords: Emergency Nursing; Nursing; Humanization of Assistance.

Resumen

Humanizar en salud consiste en reconocer las prácticas de interacción profesional y cliente, a través del respeto y la confianza, posibilitando una recepción más digna y justa para el paciente. Este estudio tuvo como objetivo realizar una búsqueda activa en la literatura sobre el papel del enfermero ante la atención humanizada en los servicios de urgencia y emergencia, así como los desafíos para su implementación. Se trata de un estudio descriptivo, con enfoque metodológico cualitativo, utilizando como técnica la Revisión Integrativa de Literatura (RIL), junto con la estrategia PICO para formular la pregunta orientadora. Este estudio se realizó entre abril y junio de 2021 en bases de datos indexadas dentro de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS): LILACS, BDENF y MEDLINE, uniendo tres Descriptores de Salud (DeCS) cruzados con el operador booleano “Y”: Enfermería de Emergencia Y Enfermería Y Humanización de la atención, con 281 artículos encontrados en total. Al agregar los criterios para los artículos publicados en los últimos cinco años (2016 a 2021) en portugués e inglés, este número se redujo a 124. Luego de leer, analizar e interpretar la investigación, se seleccionaron 9 artículos. El proceso de humanización dentro del sector de urgencia y emergencia se puede implementar, pero a largo plazo, mientras las prácticas se pongan en práctica, no se encuentran solo en la literatura, a través de la formación en equipos de salud, con foco en profesionales que pasan años en el mismo servicio, que acaban acostumbrándose a la rutina y muchas veces trabajan de forma fría. Este estudio mostró que las enfermeras tienen un papel significativo en la atención brindada a los pacientes en el servicio de emergencia.

Palabras clave: Enfermería de emergencia; Enfermería; Humanización de la Asistencia.

1. Introdução

A busca por melhorias nos serviços hospitalares no Brasil surgira na década de 80, com o estabelecimento de programas, políticas, estratégias, métodos e propostas que visem oferecer a população brasileira serviço de saúde de qualidade, pautadas nos três pilares do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo eles: integralidade, universalidade e equidade (Carmo et al., 2018).

Nos anos 2000, o Ministério da Saúde (MS) lançou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), com o objetivo principal de modificar o atendimento aos usuários de saúde públicos no Brasil, por meio de ações voltadas para melhorar a qualidade de vida e eficácia das ações assistenciais prestadas nos serviços de saúde (Brito et al., 2016).

Entretanto em 2003, o PNHAH foi substituído pela Política Nacional de Humanização (PNH), que tem como finalidade colocar em prática os princípios do SUS em conjunto com as mudanças no modo de agir e cuidar, integralizando as práticas assistenciais humanizadas na população brasileira, proporcionando uma assistência mais qualificada e segura para os usuários (Barbosa, et al., 2021).

Humanizar na saúde consiste em reconhecer as práticas do convívio do profissional e do cliente, através de respeito e confiança, possibilitando um acolhimento mais digno e justo ao paciente. Dessa forma, para que a assistência seja realizada de forma humanizada torna-se necessário o interesse entre todos os sujeitos envolvidos no processo do cuidar (Filha, 2017).

Segundo Campos et al. (2013), quando se trata de humanização dentro do setor de Urgência e Emergência (UE), ações voltadas para a humanização apresentam outra realidade que acabam interferindo nesse processo, como o aumento da capacidade do serviço, sobrecarga de atividades e a exaustão tanto para o trabalhador do setor quanto para o paciente, gerando grande tensão nos profissionais que atuam nesse serviço, interferindo assim na adoção de uma assistência humanizada.

O acolhimento humanizado dentro do serviço de UE requer habilidade e preparo por parte de toda a equipe multiprofissional, tendo em mente a prestação da assistência imediata, a grande demanda de profissionais, amplo conhecimento técnico e o emprego de recursos tecnológicos associados à agilidade necessária de tomada de decisões para casos graves, todas essas ações no trabalho induz o profissional a agir de maneira mais impessoal, dificultando a atuação de forma humanizada, sendo o campo de atuação onde a implantação dessa assistência sofre maiores dificuldades (Lima, 2013).

Devido à alta complexidade apresentadas dentro do serviço de UE, o enfermeiro é o principal profissional frente à implementação dessas ações, devido a responsabilidade por receber, orientar e escutar os pacientes por meio consultas e assegurar os princípios de integralidade e universalidade. Tendo em mente que suas ações assistenciais devem ir além da visão biologicista, dispendo de ações integradoras que entendem as multiplicidades de cada paciente, valorizando a subjetividade de cada um (Duro et. al., 2014).

A humanização da assistência de enfermagem frente as políticas públicas destinadas à saúde são compreendidas como uma ação em destaque, que se configura na capacidade que o profissional tem de se colocar no lugar do outro frente as atribuições e ações exercitadas no setor de trabalho. Assim, as pessoas tornam-se mais humanas, dispendo da valorização e o reconhecimento da dignidade de cada pessoa, respeitando todas as culturas, etnias e costumes da população (Ribeiro, 2015).

O PNH dentro do serviço de UE objetiva garantir a qualidade na escuta dos problemas de saúde dos pacientes, tentando responder de forma positiva em conjunto com a busca para resolução dos possíveis problemas encontrados (Cavalcante et al., 2013). Com isso, tendo em vista os desafios de exercer praticas humanizadas nos serviços de UE, torna-se essencial estudos que abordem sobre o papel do enfermeiro mediante ao atendimento humanizado nesse setor, assim como as dificuldades encontradas para essa realização.

Logo, diante das informações expostas, a seguinte pesquisa tem por objetivo realizar uma busca na literatura sobre o

papel dos enfermeiros frente ao atendimento humanizado no serviço de urgência e emergência, assim como as principais dificuldades encontradas para sua implementação.

2. Metodologia

A seguinte pesquisa corresponde a um estudo descritivo, com abordagem metodológica qualitativa, utilizando a Revisão Integrativa de Literatura (RIL) como técnica. Segundo Soares et al. (2014), a RIL é capaz de resumir o passado seja ele teórico ou empírico, através de diferentes abordagens metodológicas (qualitativo e quantitativo) por meio da coleta de dados, contribuindo assim para a aprendizagem e o ensino, melhorando em conjunto a escrita científica.

Para elaboração de uma pergunta norteadora/problema adequada para questão pesquisada utilizou-se a estratégia de PICO: onde P - corresponde a população (enfermeiro); I - intervenção (assistência humanizada); C - comparação (não se aplica a este estudo, uma vez que o mesmo não se trata de uma pesquisa conspiratória); O - desfecho (papel dos enfermeiros) (Souza et al., 2017; Barbosa et al., 2021). Logo, foram formuladas as seguintes perguntas problemas: Qual o papel dos enfermeiros frente ao atendimento humanizado no setor de urgência e emergência? Quais as principais dificuldades encontradas para a implementação da assistência humanizada no setor de urgência e emergência?

A pesquisa foi desenvolvida em cinco momentos: 1 - identificação da problemática; 2 - elaboração dos critérios de elegibilidade e inelegibilidade; 3 - avaliação das publicações; 4 - leitura e interpretação dos estudos selecionados; 5 - organização dos artigos e síntese completa das publicações. A metodologia aplicada para seleção dos estudos foram a leitura do título e dos resumos, sendo realizada em conjunta a leitura completa do documento quando necessário.

Este estudo foi elaborado entre os meses de abril e junho de 2021 nas bases de dados indexadas dentro da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), sendo: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados Bibliográficas Especializada na área de Enfermagem (BDENF), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE), através da junção de três Descritores de Saúde (DeCS) cruzados com o operador booleano “AND”: Enfermagem em Emergência AND Enfermagem AND Humanização da Assistência.

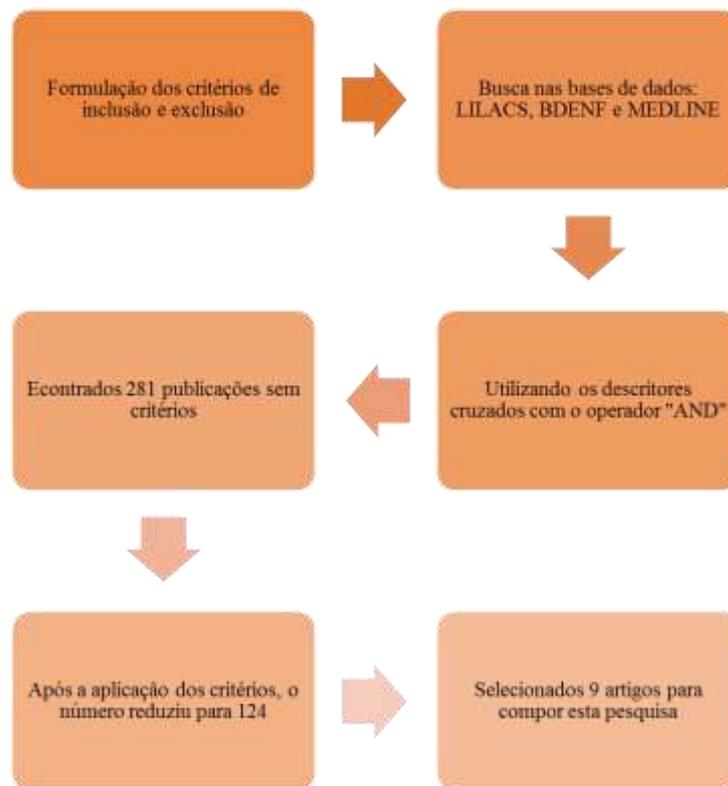
Para seleção dos artigos utilizou-se os critérios de inclusão: publicações dentro dos idiomas português e inglês, presentes dentro do corte temporal de cinco anos (2016 a 2021) e que apresentassem semelhança com o objetivo central da pesquisa. Os de exclusão foram: publicações que estivessem fora dos idiomas estabelecidos (português e inglês), anteriores ao ano de 2016 e que não apresentassem semelhança com a pergunta problema a ser respondida.

As bases de dados utilizadas para seleção dos artigos para compor esta pesquisa foram selecionadas por possuírem inúmeros artigos publicados em diferentes revistas indexadas, proporcionando assim uma melhor abordagem metodológica. Pesquisas realizadas com seres humanos que não possuíam aprovação do comitê de ética, ou não apresentavam semelhança com o objetivo do artigo foram descartadas para evitar possíveis incongruências e informações errôneas na presente pesquisa.

3. Resultados

Utilizando os descritores “Enfermagem em Emergência” AND “Enfermagem” AND “Humanização da Assistência” foram encontrados 281 artigos na totalidade. Ao adicionar os critérios de artigos publicados nos últimos cinco anos (2016 a 2021) dentro dos idiomas português e inglês, este número reduziu para 124. Após a leitura, análise e interpretação das pesquisas, 9 artigos com foco central na pergunta problema foram selecionados para compor esta pesquisa (Figura 1).

Figura 1: Fluxograma das etapas de seleção dos artigos para revisão.



Fonte: Rocha et al. (2021).

Para melhor organização dos artigos selecionadas para compor esta revisão, será apresentado uma síntese completa das publicações conforme autor, ano, título, objetivo estudo e publicação, facilitando assim no processo de análise e interpretação dos estudos presentes para compor esta revisão integrativa (Tabela 1).

Tabela 1: Síntese completa dos estudos selecionados.

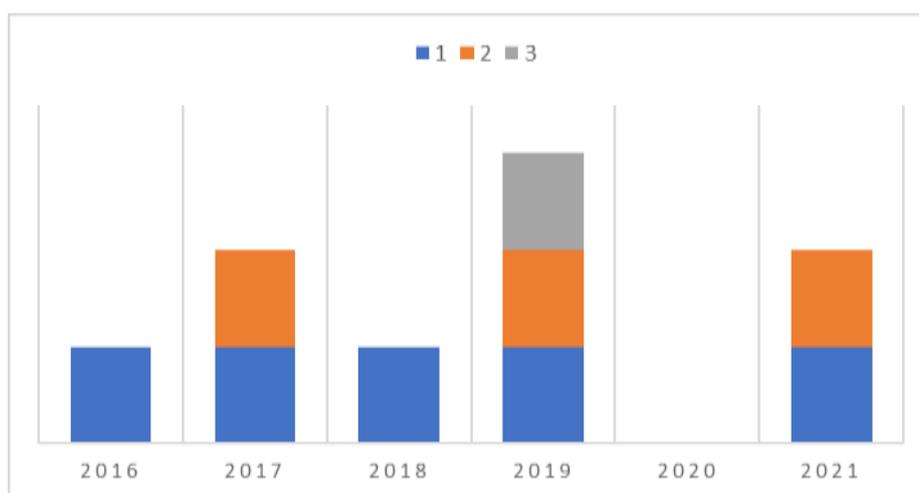
Nº	Autor/Ano	Título	Objetivo	Estudo	Publicação
1	Souza et al., 2019	Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem	Analisar as evidências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, tendo em vista suas contribuições para o cuidado de enfermagem.	Descritivo	Revista Gaúcha de Enfermagem
2	Cézar et al., 2021	A visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência	Analisar a visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência e identificar fatores que dificultem esse processo.	Descritivo	Ciências Biológicas e da Saúde
3	Assis et al., 2016	Atendimento humanizado no serviço de urgência e emergência: Uma revisão sistemática	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	Descritivo	Revista UNINGÁ Review
4	Siqueira, 2019	Enfermeiro: atendimento humanizado em urgência e emergência	Discorrer sobre o profissional enfermeiro como articulador da Política Nacional de Humanização nos atendimentos de urgência e emergência.	Descritivo	Faculdade do Vale de Jamari

5	Marvalenzu et al., 2019	Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros	Este estudo qualitativo explorou as perspectivas das enfermeiras em relação à humanização dos cuidados de saúde nos serviços de urgência em Espanha.	Exploratório	Revista de Enfermagem Referência
6	Macedo, 2017	A percepção dos profissionais de enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência	Conhecer a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência	Exploratório	Revista Gaúcha de Enfermagem
7	Amaral, 2017	O uso do protocolo de Manchester pode auxiliar no Atendimento humanizado em uma emergência?	Mostrar a contribuição do Protocolo de Manchester e Classificação de Risco para um atendimento humanizado aos pacientes no setor	Descritivo	Grupo Hospitalar Conceição
8	Leite, 2018	Os desafios da humanização dentro de unidades de pronto Atendimento: a visão dos gestores	Identificar os desafios da humanização dentro de Unidades de Pronto Atendimento na visão dos gestores	Exploratório	Ciência Cuidado e Saúde
9	Gregório, et al., 2021	Atendimento humanizado nas unidades de urgência e emergência	Refletir sobre o Atendimento humanizado nas unidades de urgência e emergência para melhor subsidiar a prática dos profissionais de saúde em relação aos indivíduos que estão presentes nesse contexto	Descritivo	Revista de Psicologia

Fonte: Rocha et al. (2021).

Em relação aos tipos de estudos selecionados, (66%) seis são estudos do tipo descritivo, e três são (34%) são exploratórios, sendo a abordagem metodológica qualitativo presente em todos os artigos. Na presente pesquisa não houve periódico ou revista dominante, porém com maiores contribuições tivemos a Revista Gaúcha de Enfermagem com uma publicação no ano de 2017 (3) outra no ano de 2019 (Gráfico 1).

Gráfico 1: Quantidade de artigos selecionados por ano.



Fonte: Rocha et al. (2021).

4. Discussão

4.1 Assistência humanizada no serviço de UE

Segundo Souza et al. (2019) o processo de humanização dentro do setor de UE pode ser implementando, porém a longo prazo, desde que as práticas sejam executadas e não fiquem apenas na literatura, tendo em mente a realização de cursos de capacitação esporádicos para os profissionais com foco na assistência humanizada, ressaltando que esse processo seja introduzido no início da graduação, preparando-os para exercer tal função no futuro da forma correta.

Assis et al. (2016) relatam em sua pesquisa a grande necessidade de treinamento nas equipes de saúde, com foco nos profissionais que passam anos no mesmo serviço, que acabam se acostumando com a rotina e muitas vezes trabalham de maneira fria, com foco somente no tratar do paciente, deixando de lado a visão humanística e a função de assistir integralmente o doente e seus familiares.

Por outro lado, Siqueira et al. (2019), destaca em sua pesquisa a rotina estressante desses profissionais, onde lidam diariamente com morte e dor de pacientes e familiares, dificultando a assistência humanizada frente as experiências vividas no setor de trabalho.

Leite et al. (2018) abordam em sua pesquisa sobre a importância de realizar novos estudos que visem diagnosticar fatores de riscos relacionados ao estresse ocupacional nesses profissionais, visando a elaboração de estratégias para o enfrentamento do cotidiano laboral, como capacitações, dinâmicas, dentre outras, levando a prevenção de doenças relacionadas ao setor de trabalho. Para adoção de medidas assistenciais de maneira humanizada torna-se essencial um ambiente menos desgastantes, com recursos humanos, materiais e estrutura física adequada para concretização do atendimento humanizado.

Nesse contexto, Gregório et al. (2021) evidenciam a necessidade de ações voltadas para o direcionamento do fluxo de usuários no serviço de atendimento hospitalar, por meio de estratégias utilizadas pelo enfermeiro frente a promoção e gerenciamento da qualidade do serviço prestado, tornando-o assim mais resolutivo e conseqüentemente mais humanizado, destacando em conjunto a importância da classificação de risco realizada pelo Protocolo de Manchester como uma das principais estratégias frente ao gerenciamento da qualidade nos serviços hospitalares de emergência.

A comunicação entre a equipe profissional e os pacientes também produz uma maior satisfação, contribuindo não somente no atendimento clínico, mas também na eficiência operacional, centrando o atendimento no paciente por meio de fluxos de trabalho mais enxutos e ágeis, sendo uma das principais ações voltadas para satisfação dos clientes nesse processo (Silva et al., 2019).

4.2 Papel dos enfermeiros no atendimento humanizado no serviço de UE

Segundo Souza et al. (2019) uma das principais atribuições dos enfermeiros frente ao atendimento humanizado é o papel de educar e capacitar toda a equipe para realização dos cuidados de maneira holística, por meio da realização de treinamentos, dinâmicas em grupos, ou outros métodos que a instituição possa dispor, como instrumentalizar, fortalecer e encorajar os profissionais da equipe frente ao atendimento à criança vítima de violência sexual, como método de construir um espaço de trabalho humanizado.

Assis et al. (2016) abordam em sua pesquisa sobre a necessidade da conscientização dos gestores da unidade hospitalar e de enfermagem quanto a importância de capacitar a equipe de enfermagem de forma multidisciplinar, tornando possível a discussão sobre os fatores de riscos que os profissionais estão vivendo no seu setor de trabalho e assim realizar planos de ação antiestresse, uma vez que fatores estressantes interferem significativamente na qualidade da assistência prestada por esses profissionais.

Na pesquisa de Siqueira et al. (2019), o enfermeiro atua frente a Sistematização de Assistência de Enfermagem (SAE)

como um instrumento que contribui na adoção de ações assistenciais humanizadas, exigindo do enfermeiro raciocínio ágil na tomada de decisões para promover o julgamento clínico, tornando assim uma ferramenta indispensável na adoção da assistência humanizada no serviço de UE.

Segundo Silva et al. (2018), o enfermeiro possui algumas atribuições no serviço emergencial que vão além da assistência prestada ao paciente, porém essas funções são de grande contribuição para o serviço humanizado nesse setor, como: funções administrativas, coordenação da equipe de enfermagem, escala mensal da equipe, resolução de problemas referente aos atendimentos médicos, atualização de protocolo, entre outros. Levando em consideração que a realização dessas ações de maneira errônea pode influenciar significativamente na qualidade da assistência prestada naquela unidade.

Cabe ao profissional de enfermagem respeitar os pacientes e atendê-los como pessoa humana frente seus valores biopsicossociais, onde segundo Filho et al. (2016), a assistência prestada pelo enfermeiro vai desde a classificação de risco (triagem) até a sua alta hospitalar, sendo preciso oferecer uma assistência de enfermagem livre de negligência, imperícia ou imprudência, priorizando assim respaldo a instituição conforme estabelece o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (CEPE).

4.3 Principais dificuldades para introdução da assistência humanizada no serviço de UE

Segundo Souza et al. (2019) a falta de espaço físico e de materiais são algumas das principais fragilidades mencionadas entre as dificuldades, além do acúmulo de usuários nos serviços, interferindo significativamente na qualidade do atendimento, assim como na satisfação dos profissionais presentes no serviço emergencial.

Leite et al. (2018) abordam sobre a falta de conhecimento por parte dos gestores, a falta de condições técnicas de capacitação ou de materiais, sendo considerado como um dos problemas graves chaves para que se possa exercer a humanização, direcionando a um atendimento de má qualidade e baixa resolubilidade. Entretanto, os autores abordam que comprar novos equipamentos e desenvolvimento de tecnologias criativas não é suficiente se a gestão não estiver voltada para o atendimento dos usuários e clientes daquele serviço.

Na pesquisa de Cézár et al. (2021), a importância da capacitação e o treinamento da equipe de saúde é algo que dificulta bastante o atendimento humanizado no setor de UE, por meio da educação continuada, possibilitando assim mudanças na direção da incorporação da perspectiva do direito à representação do SUS, na humanização e no acolhimento, com foco humanístico para qualificação dos processos dos usuários nas urgências e emergências

Segundo Siqueira et al. (2019), a desorganização do fluxo e inadequação da estrutura física dos serviços hospitalares frente a complexidade do cuidado dificultam na assistência humanizada no serviço de UE, onde segundo o PNH o espaço físico tem um papel significativo nesse processo, dispondo de conforto e segurança ao paciente.

Corroborando com os estudos analisados, a falta de acomodação, cadeiras, espaços sem refrigeração e odor desagradável, dimensões limitadas, falta de espaço para acolher o acompanhante e falta de condições de trabalho, também são citadas como características que dificultam esse processo assistencial humanizado, tendo em vistas que esses recursos e materiais são indispensáveis para garantia da qualidade e a segurança da assistência prestada ao paciente e o trabalhador (Souza et al., 2019).

4.4 Percepção dos profissionais sobre atendimento humanizado no serviço de UE

Macedo et al. (2017) destacam sobre a vantagens da classificação de risco, uma vez que por meio desse protocolo o processo de trabalho se organizou e se tornou mais dinâmico, pois além de priorizar o atendimento por pacientes graves, estabelece em conjunto segurança, instabilidade e controle da situação, garantindo assim a assistência humanizada prestada a esses pacientes.

Na pesquisa de Souza et al. (2021) os profissionais relatam que o atendimento humanizado não depende somente dos profissionais de saúde, mas sim também das pessoas que serão atendidas, baseada em seus princípios, sabendo que ele é um ser humano e deve ser tratado com respeito e ética.

Segundo Silva et al. (2016) a equipe de enfermagem apresenta deficiências frente a comunicação no setor de trabalho, destacando a importância de a instituição realizar novas capacitações com esses profissionais, para que assim esses enfermeiros tenham um amplo conhecimento técnico e científico para que a confiança consiga permanecer entre a equipe, com o intuito de atender todas as necessidades.

Leite et al. (2018) abordam em sua pesquisa que o ato de humanizar no serviço de UE não se resume somente no ato de respeitar o próximo, mas sim de aceitar suas diferenças com ética, sendo algo essencial no cuidado do ser humano, onde segundo os profissionais de enfermagem é de extrema importância ver o paciente de maneira holística, numa perspectiva biopsicossocial, tratando o paciente como um todo, não vendo somente a sua doença ou complicação, mas também suas necessidades físicas, mentais e espirituais.

Segundo Amaral et al. (2017) o cuidado vai além do simples fato de assistir ou tratar a doença do paciente ou de fazer técnicas e procedimentos, apesar das situações vivenciadas no setor emergencial conhecer os clientes e seus familiares como seres humanos singulares é primordial nesse processo, destacando a importância do cuidado humanizado no momento do acolhimento, com conforto e acomodação ao paciente e seus familiares a qualquer ação prestada.

5. Considerações Finais

Diante das informações expostas, este estudo mostrou que os enfermeiros possuem um papel significativo frente as ações direcionadas ao atendimento prestado ao paciente no serviço de UE, seja na realização de um simples curativo a procedimentos mais complexos. Logo, mediante as dificuldades apresentadas para adoção da assistência humanizada nesse setor, é válido a capacitação correta desses profissionais desde o início da graduação, assim como para os profissionais já formados a recapacitação por meio da educação continuada, sendo primordial para melhoria do serviço assistencial no setor emergencial.

Nesse sentido, é relevante considerar que o processo de humanização deve ser individual de cada profissional, porém deve contemplar as condições do ambiente de trabalho, assim como a motivação da equipe de enfermagem, para que a assistência seja feita de forma segura e holística.

Referências

- Assis, L. R. D. S., Ribeiro, Í. A. P., Alves, A. K. E. S., & Neta, M. A. D. (2016). Atendimento humanizado no serviço de urgência e emergência: uma revisão sistemática. *Revista uninga review*, 25(1).
- Anguita, M. V., Sanjuan-Quile, Á., Ríos-Risquez, M. I., Valenzuela-Anguita, M. C., Juliá-Sanchis, R., & Montejano-Lozoya, R. (2019). Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros. *Revista de Enfermagem Referência*, 4(23), 59-68.
- Barbosa, I. E. B., Fonseca, A. R., de Andrade, E. N. M., Maklouf, D. C., Ribeiro, M. C. S., da Silva Rodrigues, A. J. P., ... & de Sena Gomes, S. S. (2021). Segurança do paciente: principais eventos adversos na Unidade Terapia Intensiva. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 13(2), e6454-e6454.
- Barbosa, I. E. B., de Souza Mota, B., Fonseca, A. R., Siqueira, D. S. G., de Souza Melo, F., de Figueiredo Lira, F. C., ... & dos Santos, T. M. D. P. (2021). Fatores que difundem a assistência de enfermagem humanizada na unidade de terapia intensiva. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 13(4), e7082-e7082.
- Borges, A. M. M., Brito, R. S., & das Chagas, S. N. F. (2016). Percepção dos estudantes de graduação em enfermagem sobre o trabalho do enfermeiro. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 6(3).
- Campos, A. C. D., de Paula, B. C., da Silva, B. C., Lara, M. M. C., & da Silva, K. R. (2013). O Enfermeiro como articulador do cuidado humanizado no atendimento às urgências e emergências-REVISÃO The Nurse as an articulator of humanized care in urgent care and emergencies-review <http://dx.doi.org/10.15601/2238-1945/pcnb.v3n6p31-40>. *NBC-Periódico Científico do Núcleo de Biociências*, 3(06), 31-40.
- Cavalcante, A. K. D. C. B., Damasceno, C. A. F., & de Miranda, M. D. S. (2013). Humanização da assistência em atendimento de urgência hospitalar: percepção dos enfermeiros. *Revista Baiana de Enfermagem* 27, (3).

- Cézar, S. V., & Souza, J. S. M. D. (2021). A visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência. *Semina cienc. biol. saúde*, 81-90.
- de Sousa, P. C. C., da Silva Oliveira, A. D., Ferreira, P. Q. C., de Sousa, D. J., Lago, E. C., & de Sousa, M. D. C. P. (2015). Humanização da assistência de enfermagem em unidade de urgência e emergência. *Revista Interdisciplinar*, 8(1), 204-210.
- de Carvalho, D. O., dos Santos, N. N. R. C., da Silva, A. R. V., & Carvalho, G. C. N. (2015). Percepção do profissional de enfermagem acerca do cuidado humanizado no ambiente hospitalar. *Revista interdisciplinar*, 8(3), 61-74.
- de Sousa, L. M. M., Marques-Vieira, C. M. A., Severino, S. S. P., & Antunes, A. V. (2017). A metodologia de revisão integrativa da literatura em enfermagem. *Nº21 Série 2-Novembro 2017*, 17.
- do Amaral, S. F. (2017). O uso do Protocolo de Manchester pode auxiliar no atendimento humanizado em uma emergência?
- do Carmo, B. A., & de Souza, G. (2018). Atuação do enfermeiro na classificação de risco através do protocolo de manchester: uma revisão da literatura. *Revista Eletrônica Acervo Saúde/Electronic Journal Collection Health ISSN*, 2178, 2091.
- Duro, C. L. M. (2014). Classificação de risco em serviços de urgência nas perspectivas dos enfermeiros.
- Filha, M. D. F. (2017). A importância do acolhimento com classificação de risco no serviço de urgência/emergência.
- Gallo, A. M., & MELLO, H. C. D. (2009). Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência. *Revista F@ ciência*, 5(1), 1-11.
- Guedes, M. V. C., Henriques, A. C. P. T., & Lima, M. M. N. (2013). Acolhimento em um serviço de emergência: percepção dos usuários. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 66, 31-37.
- Leite, T. E. H. P., de Sousa, F. I. N., Ponte, V. A., Mariano, M. R., Barbosa, P. M. E., & Araújo, T. M. (2018). < b> Os desafios da humanização dentro de unidades de pronto atendimento: a visão dos gestores/The challenges of humanization within units of ready attendance: the vision of managers< b. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 17(2).
- Macêdo, L. P. (2017). A percepção dos profissionais de enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência.
- Mazoco, K. M. D. S. P., Marinheiro, T. S., Soares, T. S. M., & Nogueira, L. P. (2015). Fatores dificultadores no atendimento humanizado a gestante nos serviços de urgência e emergência. *Revista Fafibe On-Line*. <http://unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/revistafafibeonline/sumario/36/30102015190506.pdf>.
- Maciak, I., de Araujo Sandri, J. V., & Spier, F. D. (2009). Humanização da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: percepção do usuário. *Cogitare Enfermagem*, 14(1), 127-135.
- Nascimento, F. S. D. (2017). As ações da enfermagem no atendimento humanizado no setor de urgência e emergência.
- Ribeiro, I., & da Silveira, M. G. C. C. (2015). Humanização hospitalar no sistema único de saúde. *Revista Interdisciplinar Ciências e Saúde-Rics*, 2(3).
- Siqueira, A. D. J., & Carvalho, M. F. A. D. (2019). Enfermeiro: atendimento humanizado em urgência e emergência.
- Santana, L. F., da Cunha Paris, M., Gabriel, K. D. O. F., Rosa, W. F., Petry, I. L., Alves, J. N. B., & Rossa, T. A. (2021). Atuação do enfermeiro na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura. *Brazilian Journal of Development*, 7(4), 35994-36006.
- Sousa, K. H. J. F., Damasceno, C. K. C. S., Almeida, C. A. P. L., Magalhães, J. M., & Ferreira, M. D. A. (2019). Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40.
- Soares, C. B., Hoga, L. A. K., Peduzzi, M., Sangaleti, C., Yonekura, T., & Silva, D. R. A. D. (2014). Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 48, 335-345.