

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC PAULINO BOTELHO
Técnico em Enfermagem**

**Anderleia Fernandes Rocha
Liliane Cristina da Silva Nascimento Brito
Luciane de Freitas Bezerra
Luiza Maira da Silva
Maíra Rosa Guimarães Silvestre
Paloma Vitória Camargo de Lima**

**OS DESAFIOS DA HUMANIZAÇÃO NAS UNIDADES DE PRONTO
ATENDIMENTO**

**São Carlos
2023**

**Anderleia Fernandes Rocha
Liliane Cristina da Silva Nascimento Brito
Luciane de Freitas Bezerra
Luiza Maira da Silva
Maíra Rosa Guimarães Silvestre
Paloma Vitória Camargo de Lima**

**OS DESAFIOS DA HUMANIZAÇÃO NAS UNIDADES DE PRONTO
ATENDIMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Enfermagem da Etec Paulino Botelho, orientado pelas professoras Bianca Oliveira Ruiz e Ana Paula Falcoski Martinelli, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Enfermagem.

**São Carlos
2023**

RESUMO

A humanização no atendimento às urgências e emergências é o que toda e qualquer unidade de atendimento necessita, visando a valorização do profissional e do paciente em vulnerabilidade. O Ministério da Saúde lançou a Política Nacional de Humanização (PNH), conhecida como “Humaniza SUS”, que apresenta como proposta um atendimento mais acolhedor e humanizado. O objetivo deste estudo é identificar a vivência dos estudantes do 4º módulo do curso técnico de enfermagem, durante o período de estágio, quanto à humanização no atendimento em urgência e emergência. Trata-se de uma pesquisa exploratória de abordagem quantitativa realizada através de revisão de literatura e aplicação de questionário para 16 alunos do 4º módulo de Curso Técnico em Enfermagem e após foi realizada aula expositiva e dialogada e simulação em vídeo. Os dados obtidos foram tabulados e apresentados em gráficos. Foi possível observar que é preciso abordar sobre os impactos que as problemáticas de desumanização nas Unidades de Pronto Atendimento influenciam na assistência e que um profissional qualificado e capacitado pode interferir neste cenário. Para se obter resultados sobre a problemática da desumanização e como podemos mudar esse panorama, torna-se oportuno investir na conscientização dos estudantes durante a sua formação. Sob esta ótica, a humanização na assistência é uma forma de tratar a vulnerabilidade daqueles que estão em uma Unidade de Pronto Atendimento, que por sua vez, é dever dos profissionais e gestores.

Descritores: Emergências. Desumanização. Humanização da Assistência.

ABSTRACT

Humanization in urgent and emergency care is what every and every care unit needs, aiming at valuing professionals and vulnerable patients. The Ministry of Health launched the National Humanization Policy (PNH), known as “Humaniza SUS”, which proposes a more welcoming and humanized service. The objective of this study is to identify the experience of students of the 4th module of the technical nursing course, during the internship period, regarding humanization in urgent and emergency care. This is an exploratory research with a quantitative approach carried out through a literature review and the application of a questionnaire to 16 students of the 4th module of the Technical Nursing Course. The data obtained were tabulated and presented in graphs. It was possible to observe that it is necessary to address the impacts that the problems of dehumanization in the Emergency Care Units influence the assistance and that a qualified and trained professional can interfere in this scenario. In order to obtain results on the issue of dehumanization and how we can change this scenario, it is opportune to invest in student awareness during their training. From this perspective, the humanization of care is a way of dealing with the vulnerability of those who are in an Emergency Care Unit, which, in turn, is the duty of professionals and managers.

Descriptors: Emergencies. Dehumanization. Humanization of Assistance.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. OBJETIVOS	7
2.1 Objetivo geral	7
2.2 Objetivos específicos	7
3. METODOLOGIA.....	7
3.1 Tipo de estudo.....	7
3.2 População alvo.....	8
3.3 Coleta de dados	8
3.4 Análise dos dados	8
3.5 Resultados	8
4. DISCUSSÃO	12
5. CONCLUSÃO.....	13
REFERÊNCIAS.....	14
APÊNDICE 1	15

1. INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido acerca da saúde pública no Brasil, gerando debates, insatisfações e uma série de questões que, até então, não são respondidas ou resolvidas. A humanização no atendimento dos serviços de urgência e emergência tem sido tema de estudos atuais.

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), as Unidades de Pronto Atendimento (UPA) surgiram como uma das estratégias da chamada “Política Nacional de Atenção às Urgências”, para melhor organização da assistência à população, que frequentemente, depende somente desse sistema de saúde. Além da organização, essa Política apresenta articulação dos serviços, definição de fluxos e referências resolutivas como estratégias de qualificação da atenção em urgência e emergência (BRASIL, 2003).

Ainda, na constante busca pelo aperfeiçoamento da assistência à saúde, no ano de 2003, o Ministério da Saúde lançou a Política Nacional de Humanização (PNH), conhecida como “Humaniza SUS”, que apresenta como proposta um atendimento mais acolhedor e humanizado nos diferentes níveis de dimensões da atenção. Para que isto ocorra, torna-se essencial a comunicação entre trabalhadores, gestores e usuários com o intuito de provocar mudanças visando melhor organização do trabalho e um cuidado mais prudente. Por conseguinte, o envolvimento e a valorização destes três grupos, faz com que se processe a humanização (BRASIL, 2003).

O atendimento às urgências deve acontecer em todos os níveis de assistência ao usuário através da capacitação e educação continuada de todos os profissionais envolvidos nos âmbitos da atenção, de acordo com as diretrizes do SUS e os princípios de humanização da atenção, no entanto, a necessidade de organizar um atendimento emergencial capacitado e resolutivo é indispensável para assegurar o acolhimento aos cuidados básicos, e as pequenas e médias urgências, visando o auxílio adequado aos pacientes a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco dentro do Sistema Único de Saúde, por intermédio da intervenção, buscando um atendimento humanizado. No entanto, a área de Urgência e Emergência é de suma importância para a assistência humanizada, pois, o crescente número de acidentes e a estruturação da rede são fatores contribuintes decisivos para a sobrecarga desses serviços disponibilizados para o atendimento da população. Isso tem transformado esta área numa das mais problemáticas do Sistema de Saúde (CORRÊA; MATOS; PEIXOTO, 2021).

Contudo, a PNH tem como propostas a valorização dos diferentes grupos sociais no âmbito da saúde, sendo eles, usuários, trabalhadores e gestores. Visa mudança nos modelos de atenção e gestão, tendo como foco as necessidades dos cidadãos de acordo com sua complexidade clínica, valorização do usuário, habilidades profissionais, como: conhecimentos, acolhimento, comunicação, equidade, diálogo, resolutividade, respeito e saber ouvir, a fim de prestar um atendimento digno e humanizado a quem necessita, garantindo a assistência rápida e imediata quando há ou não risco de morte, requerendo profissionais qualificados para tais eventualidades no que tange a urgências e emergências, trabalho coletivo para que o SUS seja mais acolhedor, ágil e resolutivo, evitando a superlotação e sobrecarga dos servidores. Propõe também a qualificação do ambiente, melhorando as condições de trabalho e de atendimento, e a luta por um SUS mais humanizado, pois, construído com a participação de todos, comprometido com a qualidade dos seus serviços e com a saúde integral para todos, é possível alcançar tal objetivo (GALLO; MELLO, 2009).

Todavia, nos serviços de urgência e emergência podem se observar alguns fatores que afetam diretamente no atendimento aos pacientes, tais como: funcionários trabalhando acima da capacidade, classificação de risco realizada erroneamente, infraestruturas insuficientes para a complexidade dos casos, superlotação do ambiente, escassez de itens básicos para o profissional utilizar, falta de trabalhadores, dentre diversos outros fatores que enfrentamos (GALLO; MELLO, 2009). Um atendimento digno e humanizado deveria ser mais acolhedor, comunicativo, respeitoso e empático, pois, os pacientes que procuram atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento, geralmente estão vulneráveis e esperam ser atendidos da melhor maneira possível, com rapidez e eficácia, para ter seu quadro clínico estabilizado ou resolvido. Desta forma, quando se fala em humanização, pensa-se na descentralização do atendimento e remete-se à necessidade de resgate de um atendimento mais humano que seja capaz de focar na dignidade das pessoas em situações de necessidade de cuidados ou atenção, uma vez que, avaliar riscos e vulnerabilidade implica estar atento tanto ao grau de sofrimento físico quanto psíquico, pois muitas vezes o usuário que chega andando, sem sinais visíveis de problemas físicos, mas muito angustiado, podendo estar mais necessitado de atendimento com maior grau de risco e fragilidade, onde se encaixa a classificação de risco (CORRÊA; MATOS; PEIXOTO, 2021).

Na contemporaneidade em que vivemos, e com a tecnologia que possuímos, sabemos que podemos chegar muito além do que já tínhamos na antiguidade no que diz respeito à saúde, em épocas como as vividas durante as guerras, nos mostram como o desamor e o pouco valor à vida podiam ocorrer em determinadas situações, como nos campos de concentração, ou nos guetos, onde a supressão dos direitos mínimos acontecia impunemente. Todavia, nos dias atuais as coisas melhoraram, e com os recursos que temos, somos capazes de oferecer um atendimento digno e humanizado ao paciente, dando o suporte que o mesmo necessita (GALLO; MELLO, 2009).

Sendo assim, é necessária uma reflexão sobre uma humanização que vem sendo precariamente exercida nos dias de hoje, predominando o avanço tecnológico e científico e, os instrumentos que temos, mas que não estão sendo utilizados da maneira correta. Neste trabalho, procuraremos abordar sobre tais problemáticas e como podemos resolver os desafios da humanização nas Unidades de Pronto Atendimento.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Identificar a vivência dos estudantes do 4º módulo do curso técnico de enfermagem, durante o período de estágio, quanto à humanização no atendimento em urgência e emergência.

2.2 Objetivos específicos

Orientar os estudantes em relação à humanização no atendimento em urgência e emergência.

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de estudo

O presente estudo consiste em estudo quantitativo, descritivo e exploratório (SOUZA; DRIESSNACK; MENDES, 2007).

3.2 População alvo

Estudantes do 4º módulo do curso técnico em enfermagem da escola ETEC Paulino Botelho.

3.3 Coleta de dados

A pesquisa foi dividida em 3 etapas.

Na primeira, foi efetuada a busca pelos descritores nos Descritores em Ciências da Saúde e revisão de literatura, com enfoque na humanização no atendimento dos serviços de urgência e emergência. Para isso, foram consultados o Google Acadêmico e Biblioteca Virtual da Saúde (BVS).

Na segunda etapa, foi desenvolvido e aplicado um questionário fechado (APÊNDICE 1), com sete questões pré-intervenção.

Por fim, na terceira etapa, foi elaborada uma aula expositiva e dialogada acerca da temática, utilizando slides informativos e uma simulação em vídeo, baseando-se nos materiais extraídos da revisão.

3.4 Análise dos dados

Os resultados foram transferidos para a plataforma Google Forms, e após, organizados e apresentados em forma de gráficos e analisados de acordo com a temática do estudo.

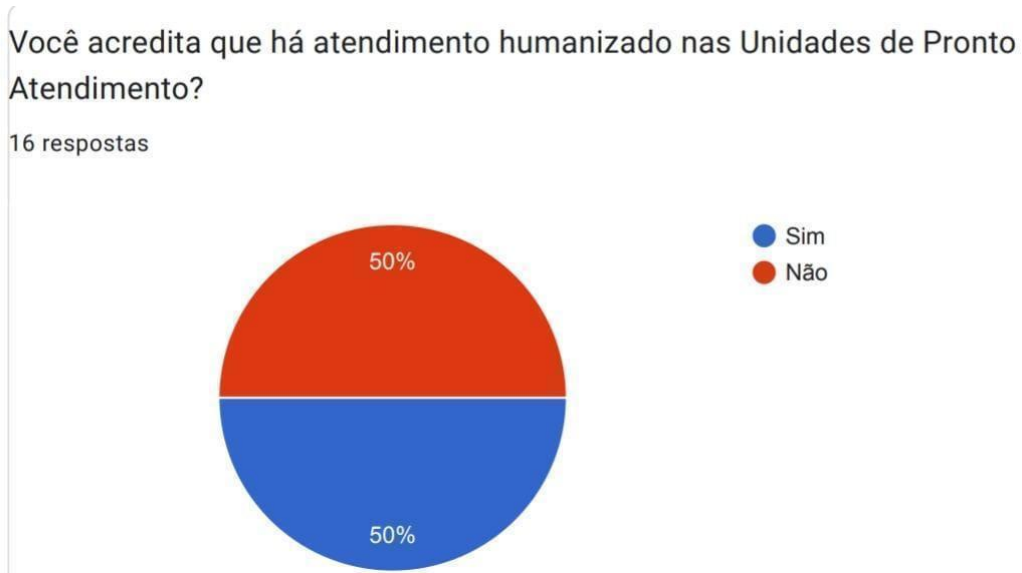
3.5 Resultados

A população participante deste estudo foram 16 alunos do 4º módulo do Curso

Na primeira questão, conforme o gráfico abaixo, todos os participantes (100%) responderam que acham importante a humanização dos profissionais junto aos pacientes.

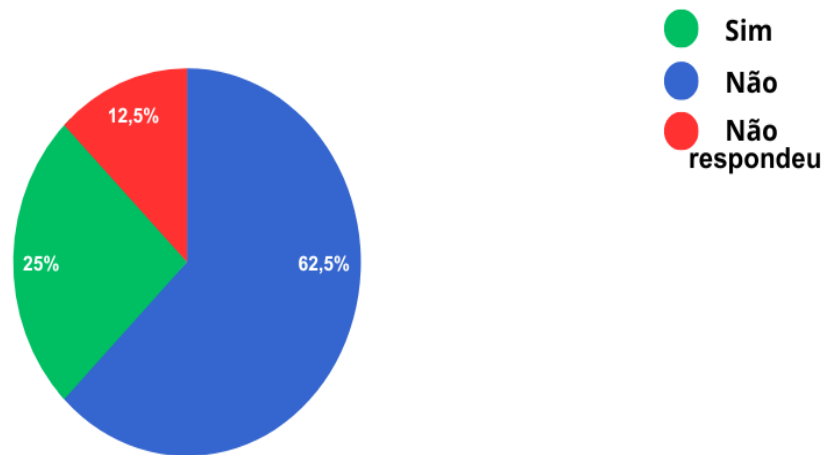


Na segunda questão, o percentual foi de 50% para cada alternativa, ou seja, metade do grupo considerou haver atendimento humanizado nas Unidades de Pronto Atendimento, conforme demonstrado no gráfico a seguir.



Quando questionados sobre a Política Nacional de Humanização (PNH), 62,5% (10) dos alunos responderam que não conhecem, 25% (4) conhecem a PNH e 12,5% (2) alunos não responderam, segundo próximo gráfico ilustrado.

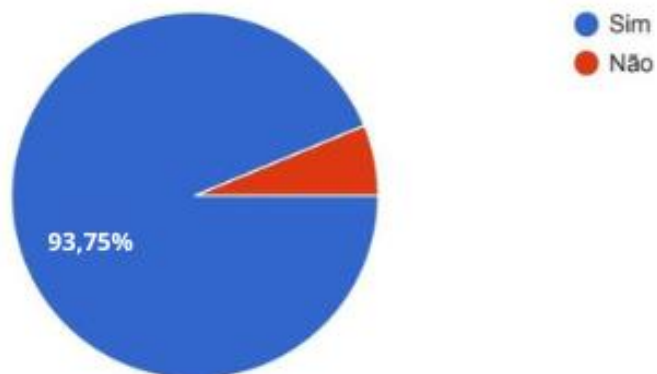
Você conhece a PNH (Programa Nacional de Humanização)?



Na quarta questão, 93,75% (15) dos participantes responderam que concordam com o enunciado, enquanto apenas 6,25% (1) respondeu que não concorda.

Você concorda que, para oferecer um atendimento humanizado, é necessário um profissional qualificado e capacitado para prestar o serviço da melhor forma?

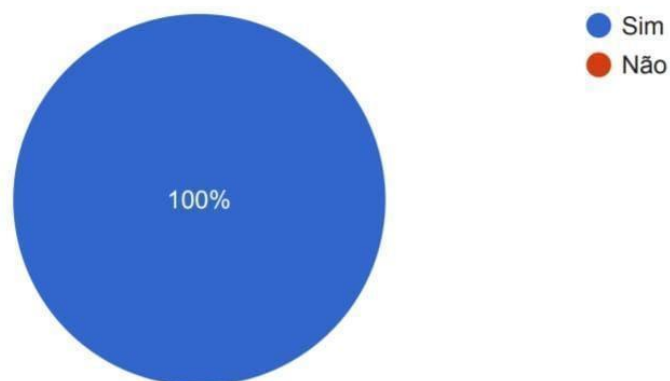
16 respostas



Na quinta questão, todos os participantes (100%) foram unânimes posicionando-se positivamente com o enunciado da questão, e desta forma enfatizando a importância da comunicação clara e objetiva como parte da humanização do atendimento nas UPAs.

A comunicação clara e objetiva com o paciente ou acompanhante (familiar), faz parte da humanização?

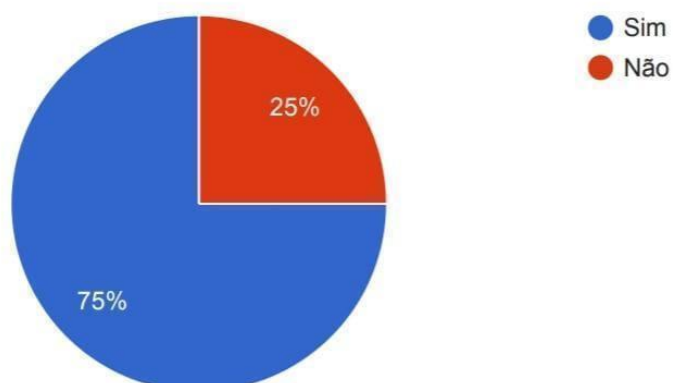
16 respostas



Na sexta questão, 75% (12) dos alunos já vivenciaram essa situação, enquanto 25% (4) não vivenciaram uma situação semelhante.

Você já presenciou alguma situação onde ocorreu conflito em relação ao atendimento de urgência e emergência?

16 respostas



Na última questão, todos os 16 alunos responderam que sim, equivalente a 100% dos alunos.

Algum paciente se queixou com você da falta de profissionais, estrutura precária ou demora no atendimento?

16 respostas



4. DISCUSSÃO

Grande parte dos resultados das questões apresentadas aos alunos entra em concordância com a análise de dados das pesquisas, confirmando a importância da humanização no âmbito da urgência e emergência, de acordo com as diretrizes da Política Nacional de Humanização, que na prática, devem ser melhoradas em diversos pontos como descrito nas perguntas e, nas respostas dos alunos.

Existe a necessidade da investigação e avaliação do número adequado de profissionais de enfermagem para suprir o atendimento às necessidades desta população que frequenta as Unidades de Pronto Atendimento.

O desenvolvimento do estudo possibilitou uma análise de como os estudantes do 4º módulo de enfermagem se posicionam a respeito da humanização da assistência nas Unidades de Pronto Atendimento.

5. CONCLUSÃO

Faz-se necessário analisar medidas que possibilitam mudar o cenário problemático para se chegar a um atendimento digno, eficaz e humanizado. Para se obter resultados sobre a problemática da desumanização e como podemos mudar esse panorama, torna-se oportuno investir na conscientização dos estudantes durante a sua formação.

Outro ponto de destaque é que os profissionais e gestores, se comuniquem para melhor organização do trabalho e atendimento humanizado. É dever também do governo se posicionar sobre tais problemáticas, oferecendo recursos às unidades, contratação de funcionários para o pronto atendimento e fortalecimento da atenção básica.

A conscientização da população sobre a necessidade de entendimento de situações prioritárias que exigem atendimento médico em uma Unidade de Pronto Atendimento, também é uma estratégia para evitar a superlotação do ambiente. Portanto, este é um tema que deve ser estudado constantemente para que a humanização seja de fato concretizada, virando uma realidade na assistência.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS, 2003. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>. Acesso em: setembro, 2022.

CORRÊA, C.M.; MATOS, P.C.T.; PEIXOTO, V.S. O profissional enfermeiro frente a assistência humanizada em unidades de pronto atendimento. Revista Saúde Multidisciplinar, v.9, n. 1, 2021 Disponível em: <http://revistas.famp.edu.br/revistasaudemultidisciplinar/article/view/147/159>. Acesso em: outubro. 2022.

GALLO, A. M., MELLO, H. C. Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência. **Revista Fapciência**, Apucarana, v.5, n. 1, p. 1 – 11, 2009. Disponível em: https://www.fap.com.br/fap-ciencia/edicao_2009_3/001.pdf. Acesso em: novembro, 2022.

SOUSA, V.D.; DRIESSNACK, M.; MENDES, I.A.C. Revião dos desenhos de pesquisa relevantes para enfermagem: parte 1: desenhos de pesquisa quantitativa. **Revista Latino-AM. Enfermagem**, v. 15, n. 3, 2007.

APÊNDICE 1

Questionário	Sim	Não
Você acha importante humanização dos profissionais de saúde junto aos pacientes?		
Você acredita que há atendimento humanizado na Unidade de Pronto Atendimento?		
Você conhece a PNH (Programa Nacional de Humanização)?		
Você concorda que para oferecer um atendimento humanizado é necessário um profissional qualificado e capacitado para prestar o serviço da melhor forma?		
A comunicação clara e objetiva com o paciente ou acompanhante (familiar), faz parte da humanização?		
Você já presenciou alguma situação onde ocorreu conflito em relação ao atendimento de urgência e emergência?		
Algum paciente se queixou com você da falta de profissionais, estrutura precária ou demora no atendimento?		