



PERCEPÇÃO DE PACIENTES SOBRE A ÉTICA NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA PESQUISA DE CAMPO

Carlos Eduardo Michel Schibler¹, Leonardo Pestillo de Oliveira², Lucas França Garcia³

¹Doutorando no Programa de Doutorado em Promoção da Saúde, Campus Maringá-PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. carlos.michel@unicesumar.edu.br

²Co-orientador, Doutor, Docente no Programa de Doutorado em Promoção da Saúde, UNICESUMAR. Pesquisador do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. leonardo.oliveira@unicesumar.edu.br

³Orientador, Doutor, Docente no Programa de Doutorado em Promoção da Saúde, UNICESUMAR. Pesquisador do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. lucas.garcia@unicesumar.edu.br

RESUMO

As Unidades de Pronto Atendimento municipais no Brasil, enfrentam desafios específicos para garantir a adequação ética no atendimento. A sobrecarga de trabalho dos profissionais de saúde, a falta de recursos materiais e humanos, a complexidade dos casos atendidos que podem comprometer a qualidade da assistência prestada refletindo fortemente na percepção dos pacientes sobre a ética nos serviços de urgência e emergência. O objetivo da presente pesquisa é investigar a percepção de pacientes sobre a ética no atendimento de urgência e emergência, com foco em respeito, autonomia, comunicação clara e acesso equalitário. Trata-se de um estudo qualitativo, descritivo e exploratório, que será desenvolvido no pronto atendimento municipal (UPA) de uma cidade do Norte do Estado do Paraná. Os participantes precisaram ter passado por atendimento na urgência e emergência nos últimos 6 meses. Para tanto, um questionário semiestruturado será aplicado, utilizando um roteiro previamente elaborado com questões abertas sobre a percepção dos participantes em relação à ética no atendimento, só podendo participar após assinar o TCLE. As entrevistas serão realizadas de forma presencial. Estima-se um tamanho de amostra de 20-30 participantes. Espera-se através deste estudo identificar os principais aspectos éticos valorizados pelos pacientes e familiares, obter descrição de situações em que a ética no atendimento foi percebida como falha, desenvolver estratégias concretas para melhorar a ética no atendimento, com base nas percepções dos participantes e colaborar com o desenvolvimento de estratégias para solucionar, atitudes antiéticas e desenvolver novas políticas públicas que possam garantir que a ética no atendimento em saúde, aconteça de forma digna e ética.

PALAVRAS-CHAVE: Ética Profissional; equidade; Qualidade da Assistência à Saúde; Confidencialidade; Serviço Hospitalar de Emergência.

1 INTRODUÇÃO

A ética no atendimento de urgência e emergência é um pilar fundamental para a garantia da qualidade e humanização dos serviços de saúde, especialmente nas Unidades de Pronto Atendimento Municipais (UPAs), onde a demanda é frequentemente elevada e os recursos podem ser limitados, a percepção dos pacientes sobre a ética no atendimento assume um papel crucial na avaliação e aprimoramento da assistência prestada. Na ética médica o princípio da confidencialidade é fundamental para preservação da integridade do indivíduo, garante o sigilo do diagnóstico, faz com que o paciente sinta confiança e tenha a tranquilidade de não ser exposto, evitando preconceito da sociedade (Varkey, 2021).

Contudo, a ética não é um movimento apenas intelectual, mas um impulso quase intuitivo e profundamente orientado por diversas questões. Assim depende de cada um compreender os princípios que embasam suas ações, pois a liberdade que se tem em poder escolher aponta alguns critérios, valores, além de assumir a responsabilidade de suas decisões, obtendo critérios que irão determinar sua conduta (Feitoza, 2020).

No cenário brasileiro, as Upas municipais enfrentam desafios específicos para garantir a ética no atendimento dos profissionais de saúde, além da falta de recursos materiais e humanos e a complexidade dos casos atendidos podem comprometer a qualidade da assistência e a percepção dos pacientes sobre a ética nos serviços. Nesse



contexto, investigar a percepção dos pacientes sobre a ética no atendimento de urgência e emergência em UPAs municipais, torna-se imprescindível para identificar áreas de melhoria e propor intervenções que visem aprimorar a qualidade da assistência prestada (Bezerra; Oliveira, 2019).

A literatura científica recente tem explorado a percepção dos pacientes sobre a ética no atendimento de urgência e emergência, revelando uma série de expectativas, preocupações e propostas de melhoria. Pesquisas realizadas em diferentes países demonstram que os pacientes valorizam a comunicação clara e compassiva, o respeito à sua autonomia e a garantia da confidencialidade de suas informações de saúde. No contexto brasileiro, estudos evidenciam que os pacientes frequentemente se sentem desrespeitados e negligenciados em UPAs municipais, devido à falta de comunicação, à demora no atendimento e à sobrecarga dos profissionais (Teixeira; Santana; Araújo, 2022). Dessa forma o objetivo deste trabalho é investigar a percepção de pacientes sobre a ética no atendimento de urgência e emergência, com foco em respeito, autonomia, comunicação clara e acesso equitativo aos cuidados.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

2.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com abordagem descritiva e exploratória. A abordagem descritiva e exploratória é empregada para mapear e analisar as percepções dos pacientes sobre a ética no atendimento de urgência e emergência em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de uma cidade do norte do Estado do Paraná, identificando expectativas, preocupações e sugestões de melhoria.

2.2 CENÁRIO DA PESQUISA

O estudo será realizado em uma Unidade de Pronto Atendimento Municipal de uma cidade do norte do Estado do Paraná, a fim de proporcionar uma visão das percepções dos pacientes por ela atendidos. A seleção da unidade foi feita com base em critérios como volume de atendimentos diários, localização geográfica e perfil sociodemográfico da população atendida.

2.3 PARTICIPANTES

Os participantes da pesquisa serão pacientes que buscaram atendimento na UPA e que tenham vivenciado o serviço de urgência e emergência nos últimos 6 meses. Serão incluídos pacientes maiores de 18 anos, com condições clínicas estáveis no momento da entrevista, capazes de fornecer consentimento informado. Serão excluídos pacientes em condições de instabilidade clínica, em estado crítico ou que não estejam aptos a responder às perguntas por limitações cognitivas ou emocionais.

2.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados será realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, utilizando um roteiro previamente elaborado com questões abertas sobre a percepção dos participantes em relação à ética no atendimento. As entrevistas serão conduzidas presencialmente, em ambiente reservado na UPA, garantindo a privacidade dos



participantes. O roteiro das entrevistas abordará temas como respeito à autonomia, transparência na comunicação, empatia da equipe, equidade no atendimento e aspectos éticos da conduta profissional.

2.5 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados obtidos nas entrevistas serão analisados por meio da Análise de Conteúdo, conforme proposta por Bardin (2016). Essa metodologia consiste em organizar os relatos coletados, categorizá-los e interpretá-los à luz dos princípios da ética profissional na área da saúde. O processo de análise será conduzido em três etapas: Pré-análise: leitura flutuante do material, identificação de temas emergentes e organização dos dados coletados. Exploração do material: categorização dos dados com base nos princípios éticos, como respeito, empatia, justiça, honestidade e responsabilidade. Tratamento e interpretação dos resultados: análise das conexões entre os relatos dos participantes e os referenciais teóricos, destacando implicações para a prática assistencial.

2.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

O estudo será conduzido de acordo com as diretrizes da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, bem como a Lei 14.874 de 2024, que regulamentam as pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil. O projeto será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Unicesumar, garantindo que todos os participantes assinem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) antes da participação. Será assegurado o anonimato dos participantes e a confidencialidade das informações obtidas.

3 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se através deste estudo, descobrir se o atendimento ao paciente e consequentemente a família deste, foi prestado de forma ética, através da percepção dos pacientes atendidos no serviço de urgência e emergência. Após entrevistar os participantes, poderemos conhecer, os sentimentos vividos, se os mesmos foram respeitados, se receberam informações claras de maneira que puderam entender a real situação do seu estado de saúde, se os familiares receberam acolhimento e informações claras e de fácil entendimento, dentre outros.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao trabalhar com a percepção dos pacientes e familiares sobre ética no atendimento na urgência e emergência, podemos trazer a luz, o ponto de vista e o sentimento vivenciado pelos protagonistas desse estudo, podendo assim inspirar mais pesquisadores a estudar esse assunto, criar estratégias para melhorar o atendimento, assim como, desenvolver políticas públicas voltadas para esse assunto.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. Análise de Conteúdo. **São Paulo**: Edições 70, 2016.

BEZERRA, C. E. A.; OLIVEIRA, G. A. L. Percepção dos pacientes do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência acerca do atendimento da equipe multiprofissional. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v. 13, n. 1, p. 123-130, 2019. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1366847>. Acesso em: 20 mai. 2025.



Código de Ética Médica. Disponível em:

<https://portal.cfm.org.br/images/PDF/cem2019.pdf>. Acesso em: 16 mai.2025.

FEITOZA, K. P.; CHAGAS, D. R. Ética nas organizações de trabalho / Ethics in work organizations. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 6, n. 6, p. 38313–38322, 2020. Disponível em:

<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/11793>. Acesso em: 4 mai. 2025.

GOLDIM, R. J. **Aspectos Éticos do Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência.** 2001.

Disponível em: <https://www.ufrgs.br/bioetica/pre-hos.htm>. Acesso em 15 mai. 2025.

OLIVEIRA, *et al.* BIOÉTICA NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: RELAÇÃO MÉDICO PACIENTE, DESAFIOS E CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO. **Revista Thêma et Scientia** – Vol. 12, no 2, jul/dez/2022. Disponível em:

<https://themaetscientia.fag.edu.br/index.php/RTES/article/view/1451>. Acesso em 15 mai. 2025.

TEIXEIRA, A. T.; SANTANA, B. C.; ARAÚJO, R. V. A percepção da equipe de enfermagem sobre humanização no serviço de urgência e emergência. **Recima21 - Revista Científica Multidisciplinar**, v. 3, n. 5, p. 1-10, 2022. Disponível em:

<https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/1491>. Acesso em: 20 jun. 2025.

VARKEY B. Principles of Clinical Ethics and Their Application to Practice. **Med Princ Pract.** Vol. 30, Edição 1, Fevereiro de 2021, p.17-28. Disponível em:

<https://karger.com/mpp/article/30/1/17/204816/Principles-of-Clinical-Ethics-and-Their>. Acesso em: 20 jun. 2025.