

HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: DESAFIOS E ESTRATÉGIAS

Jeislane Rodrigues Nery¹, Maria Clara Soares de Lucena², Raquel Blanch Laurentino Paixão³

^{1,2,3} FIC- Faculdade Integrada Carajás

(jeislanerodrigues2002@gmail.com)

Introdução: Os serviços de Urgência e Emergência, é baseado de acordo com perfil epidemiológico populacional, sendo assim conta com atendimento rápido em situações complexas. Nesse contexto, em 2003 o Ministério da Saúde criou a Política Nacional de Humanização (PNH) visando melhorar o atendimento e efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde, porém embora existam esses protocolos e políticas a humanização dentro dos serviços de urgência e emergência ainda é insatisfatório. **Objetivo:** Esta revisão busca avaliar os desafios encontrados para um atendimento de qualidade baseado na humanização. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão de literatura, disponível nas bases de dados PubMed e BVS, sendo utilizado os descritores “humanização da assistência”, “serviço hospitalar de emergência”, “humanization of care”, e o operador booleano “AND” para obter os artigos desejados. **Resultados:** Os estudos analisados evidenciaram que os profissionais de saúde encontram dificuldades para um bom atendimento devido ao alto fluxo de pacientes, sobrecarga de trabalho, barreiras linguísticas, culturais, religiosas, socioeconômicas, falta de estrutura hospitalar e de insumos. Também foram encontradas barreiras em relação ao paciente com comportamentos suicida e transgênero exigindo preparação psicológica e profissional. **Considerações Finais:** Contudo, a humanização do atendimento não deve ser restrita somente ao acolhimento, mas em todas as etapas do cuidado ao paciente, para isso, é importante o conhecimento por parte dos profissionais de saúde acerca das políticas públicas existentes e a constante capacitação da equipe para lidar com os diferentes tipos de situações e como agir diante delas.

Palavras-chave: Continuidade da Assistência ao Paciente. Sistema Médico de Emergência. Medicina Hospitalar.

Área Temática: Outros temas relacionados à saúde.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS

SANTOS, Nathália Marinho dos et al. **A importância da humanização nas urgências e emergências.**

Research, Society and Development, v.12, n.7,e7412742554, 2023. Disponível em:

<http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v12i7.42554>.

SIERRA LEGUIA, Luis Alfonso; SALAZAR TRUJILLO, Silvana; SUAREZ GARCÍA, Einelsa; SUAREZ ROMERO, Rubiela; VALDEZ CERDA, Viceni; VILLADIEGO OSPINO, Clarena. **Humanización en los servicios de urgencia:** revisión narrativa. HorizEnferm, v. 33, n. 1, p. 83-95, 2022. Disponível em:

<https://revistadisena.uc.cl/index.php/RHE/article/view/41153>.

BRUNE, Clara; LILJAS, Ann. **“Você trata o que precisa tratar, e não se importa tanto se eles entendem ou se se sentem bem com isso”:** barreiras de comunicação e percepções de sofrimento moral entre médicos em emergências. *Medicine*, v. 102, n. 50, 2023. Disponível em: doi:10.1097/MD.00000000000036610.

