

ATENDIMENTO HUMANIZADO PELA ENFERMAGEM NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Daniele da Silva Dias¹, Magali Hiromi Takashi²

¹Discente de Enfermagem. E-mail: daniele_tamy@yahoo.com.br; ²Docente Orientador. E-mail: magali.takashi@anhembibr

Introdução: O setor de urgência e emergência possui um grande papel no cuidado prestado à saúde. É nesta unidade onde o indivíduo que necessita de atendimento de urgência (quando não há risco de morte) ou emergência (quando o risco de morte é presente) receberá assistência. O paciente quando é recebido no Pronto-Atendimento, muitas vezes, se vê submetido a circunstâncias mobilizadoras de afeto. O atendimento humanizado é um fator indispensável na hora do atendimento porque a qualidade do serviço prestado depende da introdução dessas práticas e conceito para que se obtenha bons resultados. **Objetivo:** enfatizar os fatores que impedem a equipe de Enfermagem de realizar um atendimento humanizado no setor de urgência e emergência. **Material e Método:** estudo realizado por meio de uma revisão integrativa da literatura. **Etapas seguidas:** elaboração da pergunta norteadora, seleção, coleta de materiais, análise dos dados, apresentação dos resultados e discussão. Utilizada a base de dados Portal Regional da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Os critérios de inclusão utilizados foram: artigos completos publicados na íntegra, disponíveis online e gratuito, nos idiomas português e inglês, publicados nos últimos 5 anos. **Resultado e Discussão:** Foram encontrados 43 artigos. A seleção de materiais incluídos no estudo foi realizada levando em consideração os materiais que possuíam o tema com o foco em atendimento humanizado (no contexto de urgência e emergência). Desta forma, 5 foram inclusos no escopo desta revisão. Após leitura e análise dos dados, notou-se que a equipe de Enfermagem concorda com a importância da humanização na assistência, entretanto, os profissionais necessitam de mais instruções para que esse processo de fato aconteça. Precisam de suporte para conseguirem realizar suas devidas funções. Alta demanda, falta de funcionários, sobrecarga de trabalho, ambiente inadequado e falta de materiais foram alguns dos fatores a serem pontuados como empecilhos na assistência aos cuidados. **Conclusão:** O fluxo intenso foi um dos pontos mais ressaltados pelos profissionais devido à alta demanda no setor, causando atrasos no atendimento e impaciência por parte dos pacientes. Este fator foi considerado um dos maiores obstáculos enfrentados na aplicação do acolhimento humanizado e assistência com qualidade. A humanização precisa de atenção em muitos aspectos para que possa ser concretizada na prática. **Implicações para Enfermagem:** Para que o atendimento melhore, não depende somente dos profissionais que estão na linha de frente. É preciso que haja uma melhoria na gestão para que se tenha uma organização estruturada a respeito da humanização.

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