

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Régis Vilela Leal^[1]; Wagner Luiz Maciel de Barros^[1]; Nauro Hudson Monteiro^[2]; Renam Urt Mansur Bumlai^[2]; Marilene Hiller^[3]; Glen Carlo de Arruda^[1]; Manoel Antônio Ramos Neto^[1]; Aline Fernanda De Almeida Ribeiro^[1]; Atahualpa Caue Paim Strapasson^[1];

Introdução

O atendimento em urgência e emergência é marcado por alta complexidade, pressão temporal e situações de extremo estresse emocional para pacientes, familiares e profissionais de saúde. Nesse contexto, a humanização surge como um pilar essencial para garantir não apenas a eficácia técnica, mas também o acolhimento, a dignidade e o respeito aos direitos dos indivíduos em momentos críticos. A humanização na saúde vai além do protocolo médico; envolve comunicação eficaz, escuta ativa, empatia e consideração pelas particularidades socioculturais de cada paciente. Em serviços de emergência, onde o foco muitas vezes recai exclusivamente na resolução rápida de problemas clínicos, práticas desumanizadoras, como atendimento impessoal, falta de informação clara ou negligência quanto à dor emocional podem agravar o sofrimento e comprometer a adesão ao tratamento.

Discussão

Humanizar o atendimento em urgência e emergência significa equilibrar competência técnica com sensibilidade às necessidades físicas, emocionais e sociais do paciente. Isso inclui a comunicação clara e transparente, explicação dos procedimentos a serem realizados, riscos e expectativas de forma acessível, especialmente em situações de alta gravidade.

No Internato de Urgência e Emergência do curso de Medicina os estudantes lidam no dia a dia com ambientes de alto índice de estresse. Porém são também orientados a prática de um atendimento humanizado com o envolvimento do paciente e seus familiares nas decisões, sempre que possível, mesmo em cenários de tempo limitado. O acolhimento da dor emocional, reconhecimento do sofrimento psíquico associado a traumas, diagnósticos inesperados ou perdas repentinas, é treinado diariamente nos campos de estágio. Sabemos que a humanização reduz ansiedade, aumenta a satisfação do paciente e melhora a adesão ao tratamento. Além disso, os acadêmicos do Internato de Urgência e Emergência que praticam empatia relatam menor desgaste emocional, destacando a relação bidirecional entre humanização e saúde ocupacional. Buscamos o treinamento em habilidades não

1. Médico, Médico com Especialização. Professor do Curso de Medicina do Univag Centro Universitário.

2. Médico. Mestre em Medicina. Professor do Curso de Medicina do Univag Centro Universitário.

3. Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Professora do Curso de Medicina do Univag Centro Universitário.

técnicas como a comunicação não violenta, gestão de estresse e inteligência emocional. Que devem integrar a formação dos estudantes.

Conclusão

O atendimento humanizado em urgência e emergência não é um luxo, mas uma necessidade ética e clínica. Ele transforma experiências potencialmente traumáticas em oportunidades de cuidado integral, fortalecendo a confiança no sistema de saúde e melhorando desfechos.

Palavras chaves: Atendimento humanizado, Internato médico, urgência e emergência.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. 2013.

COSTA, R. et al. Comunicação em emergências: impacto na satisfação do paciente. Revista Bioética, 2020.

OLIVEIRA, M. et al. Humanização e redução de Burnout em equipes de emergência. Saúde em Debate, 2021.