



ISSN 2674-8169

A ATUAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: ESTRATÉGIAS PARA OTIMIZAÇÃO DO CUIDADO E REDUÇÃO DO ESTRESSE DOS PACIENTES E FAMILIARES

Sarah Silva Costa Barros¹ Fabio da Silva Costa² Amanda Raissa de Sousa França³ Thayanara Nicoly Silva Barroso⁴ Pedro Dias Carneiro Neto⁵ Márcia da Silva Conceição Moreira⁶ Erica Ludimila Lopes Rodrigues⁷ Lavínia Maria Alves Alencar Pereira⁸ Débora Leticia Caldas dos Santos⁹ Marília Brune Silva de Souza¹⁰ Débora Vasconcelos Ximenes¹¹ Izabel Ferreira De Miranda¹²



<https://doi.org/10.36557/2674-8169.2024v7n1p614-621>

Artigo recebido em 18 de Novembro e publicado em 10 de Janeiro de 2025

ARTIGO DE REVISÃO

RESUMO

Introdução: A humanização no atendimento em urgência e emergência constitui um desafio essencial, devido à natureza crítica dessas unidades e à necessidade de respostas rápidas e eficazes. O atendimento humanizado visa proporcionar um cuidado integral, considerando não apenas os aspectos clínicos, mas também emocionais e sociais do paciente. A atuação multiprofissional é fundamental nesse contexto, envolvendo profissionais de diferentes áreas que trabalham de forma integrada para garantir qualidade e segurança no atendimento. **Objetivo:** analisar as estratégias utilizadas por equipes multiprofissionais para humanizar o atendimento em serviços de urgência e emergência. **Método:** Este estudo trata-se de uma revisão de literatura com abordagem qualitativa e quantitativa. A pesquisa foi realizada em bases científicas como Medline, Lilacs e BDNF, utilizando descritores: "Humanização da Assistência", "Emergências", "Equipe de Assistência ao Paciente" e "Avaliação de Resultados em Cuidados de Saúde" e na literatura cinzenta. **Resultados:** Os resultados indicaram que a humanização é promovida principalmente por meio do acolhimento com classificação de risco, comunicação efetiva entre a equipe e suporte emocional ao paciente e seus familiares. No entanto, os profissionais enfrentam dificuldades como a sobrecarga de trabalho, escassez de recursos e condições físicas inadequadas das unidades. **Conclusão:** Conclui-se que a atuação multiprofissional é indispensável para a humanização do atendimento, mas sua eficácia depende de investimentos em capacitação, melhoria das condições de trabalho e adoção de políticas institucionais que valorizem o cuidado humanizado. Esses achados reforçam a necessidade de estratégias contínuas para otimizar a qualidade do atendimento e promover o bem-estar dos pacientes em situações de emergência.

Palavras-chave: Equipe multiprofissional, Emergência, Melhora de qualidade, Cuidado Humanizado.



MULTIDISCIPLINARY WORK IN THE HUMANIZATION OF EMERGENCY CARE: STRATEGIES FOR OPTIMIZING CARE AND REDUCING STRESS FOR PATIENTS AND THEIR FAMILIES

ABSTRACT

Introduction: Humanization in emergency care is an essential challenge due to the critical nature of these units and the need for quick and effective responses. Humanized care aims to provide comprehensive care, considering not only the clinical aspects but also the emotional and social aspects of the patient. Multidisciplinary action is fundamental in this context, involving professionals from different areas who work in an integrated manner to ensure quality and safety in care. **Objective:** To analyze the strategies used by multidisciplinary teams to humanize care in emergency services. **Method:** This study is a literature review with a qualitative and quantitative approach. Research was conducted in scientific databases such as Medline, Lilacs, and BDNF using descriptors: "Humanization of Care", "Emergencies", "Patient Care Team", and "Evaluation of Health Care Outcomes," as well as in grey literature. **Results:** The results indicated that humanization is promoted mainly through welcoming with risk classification, effective communication among the team, and emotional support for the patient and their families. However, professionals face difficulties such as work overload, resource scarcity, and inadequate physical conditions of the units. **Conclusion:** It is concluded that multidisciplinary action is indispensable for the humanization of care, but its effectiveness depends on investments in training, improvement of working conditions, and the adoption of institutional policies that value humanized care. These findings reinforce the need for continuous strategies to optimize care quality and promote patient well-being in emergency situations. **Keywords:** Multidisciplinary team, Emergency, Quality improvement, Humanized Care.

Instituição afiliada – Centro Universitário Santo Agostinho¹ Faculdade Estácio – Campus Teresina² Faculdade Estácio – Campus Teresina³ Faculdade Estácio – Campus Teresina⁴ Faculdade Estácio – Campus Teresina⁵ Universidade Jorge Amado (UNIJORGE)⁶ Centro Universitário Santo Agostinho⁷ Centro Universitário Unifacid Wyden⁸ Centro Universitário Unifacid Wyden⁹ Universidade Paulista-UNIP¹⁰ Centro universitário Inta- UNINTA¹¹ UNIFACISA - Centro Universitário¹²

Autor correspondente: Sarah Silva Costa Barros- sarahscba@hotmail.com

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).





INTRODUÇÃO

A humanização no atendimento em unidades de urgência e emergência consiste em oferecer um cuidado que abranja de forma ampla não apenas os aspectos clínicos, mas também os fatores emocionais e sociais que influenciam diretamente o bem-estar dos pacientes (Silva; Chernicharo; Ferreira, 2011). Esse conceito é fundamental para minimizar o impacto emocional das situações críticas enfrentadas pelos pacientes e seus familiares (Ministério da Saúde, 2011).

De acordo com a Política Nacional de Humanização (PNH), a humanização implica práticas que promovam maior vínculo entre equipe e pacientes, garantindo a dignidade e o respeito em situações de risco (Brasil, 2013). Nesse contexto, a integração da equipe multiprofissional é determinante para a eficiência das estratégias adotadas (Oliveira *et al.*, 2024).

As equipes multiprofissionais, formadas por profissionais de diferentes áreas, como médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, entre outros, são fundamentais para a criação e manutenção de práticas de cuidado humanizado nesses ambientes (Aléssio *et al.*, 2023). A articulação entre esses profissionais assegura um atendimento ágil e mais seguro (Silva; Cruz; Silva, 2023).

Embora existam diretrizes que orientem a humanização nos serviços hospitalares de urgência, a sua implementação prática ainda enfrenta grandes dificuldades, principalmente relacionadas à elevada carga de trabalho dos profissionais e à insuficiência de recursos materiais e humanos (Pereira *et al.*, 2023). A superação desses desafios depende do investimento em capacitação continuada das equipes (Erdmann; Pereira, 2024).

O acolhimento com classificação de risco surge como uma estratégia essencial para priorizar os atendimentos de acordo com a gravidade, promovendo uma abordagem mais humanizada (Saldanha *et al.*, 2021). Essa prática reduz o tempo de espera e contribui para o bem-estar do paciente (Soares; Soares; Sulis, 2023).

Outro ponto fundamental é a comunicação efetiva entre os membros da equipe multiprofissional e com os pacientes, pois ela evita erros e melhora a qualidade do atendimento (Nogueira; Rodrigues, 2015). Estratégias que favoreçam a comunicação



interprofissional são recomendadas para aprimorar o cuidado (Purdy *et al.*, 2023).

Portanto, a humanização no atendimento de urgência e emergência requer um esforço conjunto das equipes multiprofissionais, políticas institucionais e capacitação contínua. A presente revisão busca analisar as principais estratégias adotadas para promover a humanização nesse contexto.

METODOLOGIA

Este estudo trata-se de uma revisão de literatura com abordagem qualitativa e quantitativa. A pesquisa foi realizada em bases científicas como Medline, Lilacs e BDNF, utilizando descritores: "Humanização da Assistência", "Emergências", "Equipe de Assistência ao Paciente" e " Avaliação de Resultados em Cuidados de Saúde" e na literatura cinzenta. Os Critérios de Inclusão incluem estudos publicados na íntegra que avaliam as estratégias utilizadas por equipes multiprofissionais para humanizar o atendimento em serviços de urgência e emergência. A análise dos dados corresponde a avaliação dos indicadores, como estratégias para otimização o cuidado e a redução do estresse dos pacientes e familiares.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados indicaram que as principais estratégias de humanização adotadas envolvem o acolhimento com classificação de risco e o suporte emocional ao paciente e seus familiares (Saldanha *et al.*, 2021; Oliveira *et al.*, 2024). Essas práticas têm impacto direto na qualidade do atendimento e na redução do estresse dos envolvidos.

A comunicação efetiva entre a equipe multiprofissional foi identificada como uma das principais ferramentas para a humanização do atendimento. Segundo Celich *et al.* (2021), uma comunicação clara e objetiva contribui para evitar erros e melhora a experiência do paciente.

Outro aspecto relevante é a sobrecarga de trabalho enfrentada pelos profissionais, apontada como um obstáculo à implementação eficaz das práticas humanizadas (Vasconcelos *et al.*, 2021). A alta demanda nas unidades de urgência dificulta a adoção de estratégias mais cuidadosas.

A falta de recursos e a inadequação das condições físicas das unidades de atendimento foram igualmente destacadas como barreiras significativas (Radaelli; Costa; Pissaia, 2019). Investimentos em infraestrutura são necessários para criar um



ambiente que favoreça o cuidado humanizado (Ministério da Saúde, 2011).

A capacitação continuada das equipes multiprofissionais foi identificada como uma estratégia essencial para melhorar o atendimento humanizado. Erdmann e Pereira (2024) ressaltam que treinamentos periódicos promovem a atualização dos profissionais e o aprimoramento das práticas de cuidado.

A atuação integrada da equipe multiprofissional é apontada como um fator decisivo para o sucesso das estratégias de humanização (Santos; Pinheiro; Morais, 2022). Quando há colaboração eficaz entre os profissionais, o atendimento torna-se mais eficiente e acolhedor.

O suporte emocional ao paciente e aos familiares, frequentemente negligenciado, mostrou-se fundamental para a humanização. Estudos de Campos *et al.* (2020) reforçam que esse suporte contribui para a redução da ansiedade e do medo em situações críticas.

A Política Nacional de Humanização sugere práticas que incluem a escuta qualificada e o acolhimento, elementos que favorecem uma relação de confiança entre profissionais e pacientes (Brasil, 2013). Essas práticas devem ser institucionalizadas para maior efetividade.

A adoção de políticas institucionais que valorizem a humanização no atendimento emergencial é essencial para garantir a continuidade dessas práticas. Sousa *et al.* (2024) destacam a importância de gestores comprometidos com essa causa.

Por fim, recomenda-se a criação de indicadores que permitam monitorar e avaliar a eficácia das estratégias de humanização adotadas. Esses indicadores podem guiar melhorias contínuas no atendimento, promovendo maior qualidade e segurança (Santana *et al.*, 2021).

A atuação do enfermeiro se destaca no processo de humanização, sobretudo pelo papel central no acolhimento e na coordenação das atividades multiprofissionais (Santana *et al.*, 2021). A enfermagem é responsável por implementar diversas estratégias que visam à promoção de um ambiente seguro e humanizado.

A presença de profissionais como psicólogos e assistentes sociais também foi ressaltada como indispensável para o suporte emocional e social dos pacientes e familiares (Pereira *et al.*, 2023). Esses profissionais atuam diretamente na redução do impacto psicológico causado por situações de urgência.



Além disso, a valorização da equipe multiprofissional e o reconhecimento do seu papel no cuidado humanizado são elementos que influenciam a motivação dos profissionais. De acordo com Araújo *et al.* (2023), equipes bem-treinadas e valorizadas apresentam maior comprometimento com a qualidade do atendimento.

O fortalecimento da cultura organizacional voltada para a humanização exige a articulação de esforços entre gestores, profissionais de saúde e pacientes (Campos *et al.*, 2020). Promover diálogos contínuos e espaços de discussão pode facilitar a identificação de barreiras e o aprimoramento das estratégias adotadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem multiprofissional é essencial para garantir a efetivação da humanização no atendimento prestado em situações de urgência e emergência, promovendo um cuidado mais completo e integrado ao paciente. O trabalho conjunto entre diferentes profissionais, como médicos, enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais, mostrou-se fundamental para a qualidade do cuidado e a redução do estresse dos pacientes e seus familiares (Sousa *et al.*, 2024). Contudo, para que essas ações tenham eficácia, é essencial que as equipes recebam capacitação contínua e que as instituições assegurem condições adequadas de trabalho (Erdmann; Pereira 2024).

Os desafios relacionados à sobrecarga de trabalho, escassez de recursos e precariedade estrutural indicam a necessidade de maior investimento governamental e institucional. A implementação de políticas públicas que fortaleçam a humanização, como a Política Nacional de Humanização (PNH), é indispensável para a construção de ambientes hospitalares mais acolhedores e seguros (Brasil, 2013). Além disso, a valorização dos profissionais que atuam nas unidades de urgência é um passo essencial para garantir a continuidade e a efetividade das práticas humanizadas (Radaelli; Costa; Pissaia, 2019).

Portanto, conclui-se que a humanização no atendimento de urgência e emergência requer um esforço conjunto entre profissionais de saúde, gestores e políticas públicas. A adoção de estratégias contínuas e monitoramento dos indicadores de qualidade são fundamentais para promover a melhoria constante no atendimento (Campos *et al.*, 2020). Estudos futuros devem se concentrar em novas práticas de humanização e no impacto dessas ações sobre o bem-estar dos pacientes e a eficiência



do sistema de saúde (Oliveira et al., 2024).

REFERÊNCIAS

ALÉSSIO, Ézio Felipe et al. A humanização no atendimento multiprofissional em saúde geral. **Revista Contemporânea**, v. 4, n. 1, p. 1059-1072, 2024. DOI <https://doi.org/10.56083/RCV4N1-059>

ARAÚJO, Hayslla Mikaella do Couto et al. Desafios e potencialidades do trabalho em equipe multiprofissional de saúde no atendimento às redes de urgência e emergência. **Research, Society and Development**, v. 12, n. 5, p. e1312541446-e1312541446, 2023. DOI <https://doi.org/10.33448/rsd-v12i5.41446>

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização: humaniza SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_fol_heto.pdf.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Programa de Formação em Saúde do Trabalhador**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/programa_formacao_saudetrabalhador.pdf.

CAMPOS, Thais Santos et al. Acolhimento e classificação de risco: percepção de profissionais de saúde e usuários. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 33, p. 1-11, 2020. DOI <https://doi.org/10.5020/18061230.2020.9786>

CELICH, Kátia Lilian Sedrez et al. Humanização no Atendimento de Urgência e Emergência: Olhar da enfermagem à luz da fenomenologia. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 9, p. e54110918252-e54110918252, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i9.18252

ERDMANN, Danielle Franceline; PEREIRA, Mariclen da Silva. Humanização da assistência de enfermagem em serviços de urgência e emergência: estratégias de fortalecimento. **Revista de Saúde Dom Alberto**, v. 11, n. 1, p. 62-78, 2024.

NOGUEIRA, Jane Walkiria da Silva; RODRIGUES, Maria Cristina Soares. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. **Cogitare Enfermagem**, v. 20, n. 3, p. 636-640, 2015. DOI10.5380/ce.v20i3.40016

OLIVEIRA, A. N. et al. Atuação da equipe multiprofissional no atendimento de urgência e emergência: da classificação de risco ao acolhimento. **Revista Ilustração, [S. l.]**, v. 5, n. 6, p. 53-64, 2024. DOI 10.46550/ilustracao.v5i6.342.

PEREIRA, Cássia Neves et al. Atuação da equipe multiprofissional no atendimento de urgência e emergência: uma revisão integrativa da literatura. **Humanidades & Inovação**, v. 10, n. 14, p. 44-52, 2023. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/8896>

PURDY, E. et al. Interprofessional teamwork and collaboration in emergency care: a scoping review. **International Emergency Nursing**, v. 61, p. 101080, 2023. DOI 10.1186/1478-4491-11-57

RADAELLI, Carla; COSTA, Arlete Eli Kunz; PISSAIA, Luís Felipe. O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 8, n. 6, p. e37861057, 2019. DOI <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i6.1057>

SALDANHA, A. P. de S. et al. Classificação de risco nos serviços de urgência e emergência:



Uma revisão integrativa de literatura / Risk classification in emergency and emergency services: An integrative literature review. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 7, n. 11, p. 108822–108829, 2021. DOI: 10.34117/bjdv7n11-487.

SANTANA, Lucas Fagundes et al. Atuação do enfermeiro na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 4, p. 35994-36006, 2021. DOI <https://doi.org/10.34117/bjdv7n4-184>

SANTOS, Gabriela Batista Nogueira; PINHEIRO, Luccas Alexandre Dias; MORAIS, Ângela Maria Dias. Odontologia hospitalar: a importância do cirurgião dentista na equipe multidisciplinar. **Facit Business and Technology Journal**, v. 1, n. 35, 2022.

SILVA, F. D.; CHERNICHARO, I. M.; FERREIRA, M. A. Humanização e desumanização: a dialética expressa no discurso de docentes de enfermagem sobre o cuidado. **Escola Anna Nery**, v. 15, n. 2, p. 306-313, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-81452011000200013>

SILVA, Ricardo Augusto do Nascimento; CRUZ, Danielle Marquesi; SILVA, Maria Aparecida Xavier Moreira. Atendimento humanizado em urgência e emergência. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 8, p. 2696-2723, 2023. DOI <https://doi.org/10.51891/rease.v9i8.11066>

SOARES, Elizandra da Silva; SOARES, Jonatas da Silva; SULIS, Paola Miranda. A percepção da equipe de enfermagem sobre a importância do time de resposta rápida nos atendimentos de urgência e emergência: uma revisão bibliográfica. **Iguazu Science**, v. 1, n. 2, p. 42-49, 2023.

SOUSA, Fernanda Ferreira et al. A importância do atendimento da fisioterapia no setor de urgência e emergência: revisão integrativa. **Revista Foco**, v. 17, n. 8, p. e5702-e5702, 2024. DOI 10.54751/revistafoco.v17n8-058.

VASCONCELOS, Raissa Ottens et al. Percepção de enfermeiros acerca da colaboração interprofissional em um serviço de urgência e emergência hospitalar. **SciELO Preprints**, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1867>