



Atenção Humanizada em Contextos de Urgência e Emergência

*Michael Moreira Cruz Gonçalves Santana¹; Arianne Gondim de Souza²;
Michaella Moreira Cruz Gonçalves Santana³; Mirella Moreira Cruz Gonçalves Santana⁴;
Ana Luísa Gondim Pereira de Souza⁵*

Resumo: Para que a assistência à saúde tenha qualidade e seja realmente eficaz, é indispensável que se tenha um olhar integral para o paciente em situações de urgência e emergência. Este estudo apresenta uma revisão integrativa da literatura sobre métodos e estratégias para fornecer essa atenção integral, considerando a complexidade desses contextos. Os componentes essenciais da atenção integral ao paciente em estado crítico podem ser identificados através da análise de diversos estudos e da literatura especializada. Essas táticas incluem uma triagem eficaz, comunicação entre profissionais, utilização de protocolos clínicos atualizados e consideração das necessidades psicossociais do paciente. A literatura apontou que a capacitação da equipe de saúde e a gestão adequada dos recursos são fundamentais para garantir que o atendimento ao paciente em urgência e emergência seja integral e eficaz. Cuidar do paciente de forma integral em situações de urgência e emergência é uma complexidade que se faz necessária para o sucesso do atendimento à saúde nesses momentos. O estudo ressaltou a importância de uma abordagem interdisciplinar, com protocolos bem definidos e uma comunicação eficaz entre os profissionais de saúde, para garantir que todos os aspectos da saúde do paciente sejam considerados. Além disso, é crucial que as necessidades psicossociais e emocionais do paciente sejam atendidas para que ele se recupere e se sinta bem. Portanto, é essencial que a equipe seja bem treinada e que os recursos sejam geridos de maneira eficiente para proporcionar uma assistência integral ao paciente em situações de urgência e emergência.

Palavras-chave: Cuidado Integral. Urgências. Emergências.

¹ Graduação em medicina pela Universidade Federal do Acre (UFAC), especialização em gastroenterologia e endoscopia digestiva alta diagnóstica. michaelmcgsantana@gmail.com;

² Graduada em enfermagem pela Universidade Regional do Cariri. Possui qualificação profissional e experiência em gestão empresarial e estratégica, enfermagem de urgência e emergência e serviços de atenção básica. Atualmente é coordenadora de base no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, no município de Juazeiro do Norte - CE. ariannegondimdesouza@gmail.com;

³ Graduação em Farmácia pela Faculdade Santa Maria de Cajazeiras. michaellacsc@gmail.com;

⁴ Graduação em Farmácia pela Faculdade Santa Maria de Cajazeiras. Especialização em Farmácia Oncológica pela Faculdade Venda Nova do Imigrante (FAVENI), Brasil. Farmacêutica do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF), Brasil. mirella.c.santana@hotmail.com;

⁵ Graduação em Medicina pela Faculdade Santa Maria de Cajazeiras, Brasil. analuisagps12@gmail.com.

Humanized Care in Urgent and Emergency Settings

Abstract: For healthcare to be high-quality and truly effective, a holistic approach to the patient in urgent and emergency situations is essential. This study presents an integrative literature review on methods and strategies for providing such holistic care, taking into account the complexity of these settings. The essential components of holistic care for critically ill patients can be identified through the analysis of various studies and specialized literature. These strategies include effective triage, professional communication, the use of up-to-date clinical protocols, and consideration of the patient's psychosocial needs. The literature indicates that healthcare team training and proper resource management are fundamental to ensuring that care for patients in urgent and emergency situations is holistic and effective. Providing holistic care in urgent and emergency situations involves complexities that are necessary for successful healthcare delivery during these critical moments. The study highlights the importance of an interdisciplinary approach featuring well-defined protocols and effective communication among healthcare professionals to ensure that all aspects of the patient's health are considered. Furthermore, addressing the patient's psychosocial and emotional needs is crucial for their recovery and well-being. Therefore, it is essential that the team be well-trained and resources managed efficiently to provide holistic care to patients in urgent and emergency situations.

Keywords: Comprehensive Care. Urgent Care. Emergencies.

Introdução

No que diz respeito à saúde, é essencial que se assegure ao paciente um atendimento integral em situações de urgência e emergência. Urgência e emergência médica são momentos que demandam um atendimento cauteloso, rápido e eficaz para salvar vidas e garantir a qualidade do atendimento ao paciente. Nessas horas, não devemos nos limitar a cuidar apenas da doença que fez o paciente procurar a emergência, mas também nos atentar a todos os outros aspectos que influenciam seu bem-estar físico, psicológico e social (Pereira, 2018).

Ferreira (2017) afirma que a abordagem convencional para o tratamento de condições médicas agudas geralmente foca apenas na resolução imediata do problema de saúde, deixando de lado outros fatores que podem influenciar a experiência do paciente e os resultados do tratamento.

Porém, Lima et al (2019) destacam que uma abordagem mais holística da atenção à saúde tem se mostrado cada vez mais importante e indispensável em casos de urgência e emergência. Isso implica que os profissionais de saúde devem levar em conta não apenas a

enfermidade, mas também as demandas psicossociais, emocionais e até econômicas dos pacientes.

Nesse contexto, a atenção integral ao paciente em urgência e emergência busca ir além do atendimento médico imediato, incluindo ações que minimizem o sofrimento, a comunicação clara com o paciente e sua família, o suporte psicológico, a articulação dos cuidados em toda a rede de atendimento e o planejamento do cuidado pós-emergência. A abordagem é multidimensional e visa não apenas a preservação da vida, mas também a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, a diminuição de complicações e sequelas, e a promoção de uma experiência mais humanizada e digna em momentos de emergência (Barros et al, 2017). Neste sentido, a proposta deste estudo é analisar a relevância da atenção integral ao paciente em situações de urgência e emergência, ressaltando os principais componentes dessa abordagem, os obstáculos que se apresentam e as práticas recomendadas para que todos os pacientes recebam um atendimento de excelência em momentos que exigem rapidez e eficácia.

Dessa forma, por meio de uma revisão integrativa da literatura, foram examinados estudos e pesquisas que auxiliam na compreensão e melhoria dessa abordagem, oferecendo insights importantes para profissionais de saúde, administradores hospitalares e pesquisadores que buscam aprimorar o atendimento em situações de urgência e emergência.

Metodologia

Para alcançar os objetivos desta revisão integrativa da literatura, foi adotada como abordagem metodológica a revisão integrativa, que se destaca como um tipo de pesquisa que consegue, de maneira sistemática e completa, reunir, analisar e avaliar criticamente os estudos mais relevantes sobre um determinado tema.

A consulta a várias bases de dados eletrônicas respeitáveis, como PubMed, Scopus e Google Scholar, fez parte do processo de seleção dos estudos. Essas plataformas foram selecionadas por sua abrangência e importância na oferta de literatura científica atualizada. Ademais, empregaram-se palavras-chave criteriosamente escolhidas, vinculadas ao tema central desta revisão, tais como: a) atenção integral; b) urgências; c) emergências.

O período de busca incluiu estudos publicados entre 2016 e 2020. Essa escolha temporal foi impulsionada pela necessidade de incorporar estudos recentes e significativos que refletissem as abordagens atuais e as transformações nas práticas de saúde voltadas para a atenção integral ao paciente em situações de urgência e emergência.

Os estudos foram selecionados com atenção, com base nos critérios de inclusão e exclusão definidos anteriormente. Foram incluídos estudos que abordavam a atenção integral ao paciente em contextos de urgência e emergência, com a participação de profissionais de várias áreas da saúde. Os trabalhos foram examinados em relação à relevância que possuem para a compreensão integral da questão debatida.

É importante mencionar que a análise crítica da literatura foi conduzida de forma a permitir uma avaliação detalhada, da qualidade e relevância de cada estudo que foi selecionado. O intuito foi garantir que os resultados apresentados nesta revisão integrativa fossem confiáveis e robustos, seguindo um rigor metodológico.

Dessa forma o estudo recorreu a 11 artigos, discriminados na tabela 1, a seguir.

Tabela 1 – Artigos que fizeram parte do presente estudo.

Nº	Artigos
1	BARROS, L. D., & Ramos, F. R. (2017). Atendimento integral ao paciente na Unidade de Terapia Intensiva: uma revisão de literatura. Revista Saúde em Foco , 7(1), 5-14.
2	CARVALHO, J. S., & Cavenaghi, S. (2018). Humanização da assistência de enfermagem em um serviço de urgência e emergência. Revista da Escola de Enfermagem da USP , 52, e03352.
3	FERREIRA, L. S., Guedes, H. M., & Oliveira, T. A. (2017). A atuação do enfermeiro na humanização do atendimento em pronto-socorro. Revista Brasileira de Enfermagem , 70(3), 630-637.
4	GOMES, A. M., Alves, M., & Sá, S. S. (2017). O papel do psicólogo na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura. Revista Eletrônica de Enfermagem , 19.
5	LIMA, M. H. M., & Castilho, V. (2016). Cuidado integral no pronto atendimento de um hospital universitário. Revista de Enfermagem UFPE on line , 10(12), 4666-4673.
6	LIMA, M. L. R., Santos, A. C., & Parreira, C. M. P. (2019). Humanização no atendimento de urgência e emergência : revisão integrativa. <i>Enfermagem em Foco</i> , 10(3), 68-73.
7	MACEDO, E. D., Marques, A. F., & Andrade, A. C. D. (2018). A integralidade no atendimento pré-hospitalar : um estudo sobre o atendimento de urgência e emergência em Salvador, Bahia. <i>Ciência & Saúde Coletiva</i> , 23(6), 1825-1836.
8	PAIM, D., Moreira, M. E., Moraes, R. A., et al. (2018). Organização dos serviços de urgência e emergência para atenção integral às vítimas de violência sexual : desafios à integralidade. <i>Ciência & Saúde Coletiva</i> , 23(6), 1847-1856.
9	PEREIRA, A. C., & Paiva, E. F. (Orgs.). Atendimento Pré-hospitalar no SUS . Rio de Janeiro: Fiocruz, 2018.
10	RAMOS, L. H. C., Rocha, E. B., & Souza, J. A. (2019). Avaliação do cuidado de enfermagem em urgência e emergência: uma revisão integrativa. Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online , 11(2), 478-483.
11	TANNURE, M. C., & Guedes, H. M. (2018). O enfermeiro no atendimento ao paciente em situação de urgência e emergência: revisão integrativa. Revista Brasileira de Enfermagem , 71(2), 376-384.

Fonte: dados do estudo.

Assim, a metodologia empregada nesta revisão integrativa da literatura fundamentou-se em uma busca de seleção criteriosa e análise crítica de estudos publicados em um período determinado. Objetivou investigar e resumir a contribuição da atenção integral ao paciente, em situações de urgência e emergência, fornecendo uma base importante para as conclusões apresentadas.

Resultados

A adoção da atenção integral ao paciente em casos de urgência e emergência tem mostrado efeitos consideráveis na qualidade dos serviços de saúde oferecidos e nos resultados clínicos dos pacientes. Nesse contexto, vale ressaltar que a estratégia de atenção integral, que leva em conta todos os aspectos da saúde do paciente, incluindo os psicossociais, tem produzido resultados positivos (Ramos et al, 2019).

Em primeiro lugar, é evidente que os resultados clínicos dos pacientes melhoraram consideravelmente. Isso leva a um aumento nas taxas de sobrevivência, a uma redução nas complicações e sequelas e a uma diminuição do tempo de internação hospitalar. A atenção meticulosa a esses múltiplos fatores da saúde do paciente favorece uma recuperação mais integral e eficiente (Tannure, 2018).

Além disso, Paim et al (2018) menciona que a humanização no atendimento, que é uma das dimensões da atenção integral, tem sido um fator significativo na satisfação dos pacientes e seus familiares. Em meio a uma crise, um tratamento que demonstre empatia, respeite a dignidade do paciente e mantenha uma comunicação clara pode transformar a vivência do paciente para muito melhor.

É crucial mencionar que, embora possa haver custos iniciais na implementação de programas de atenção integral, estudos mostram que, ao longo do tempo, esses programas podem levar a economias substanciais. Isso ocorre devido à redução das readmissões hospitalares, das complicações evitáveis e dos tratamentos que se estendem, resultando na eficácia geral do sistema de saúde (Lima, 2016).

Por outro lado, a atenção integral encontra barreiras em sua implementação, como a sobrecarga de trabalho dos profissionais de saúde, a falta de recursos financeiros e a infraestrutura inadequada em algumas unidades de saúde. A superlotação nas unidades de emergência pode comprometer a aplicação correta dessa abordagem (Carvalho, 2018).

Portanto, é fundamental destacar a relevância da formação continuada da equipe de saúde para assegurar a eficácia da atenção integral. Manter-se atualizado sobre as melhores práticas e melhorar as habilidades de comunicação são elementos essenciais para o sucesso dessa estratégia (Gomes et al, 2017).

Assim, é fundamental destacar que a atenção integral não deve se limitar a intervenções reativas, mas também incluir estratégias proativas voltadas à prevenção de doenças e lesões. Focar na prevenção é uma maneira de reduzir a pressão sobre os serviços de urgência e emergência, já que menos pessoas buscarão atendimento quando não estiverem doentes (Pereira, 2018).

A humanização do atendimento é outro aspecto essencial da atenção integral. Atender o paciente com compreensão, respeito e dignidade não apenas melhora sua vivência em um período de crise, mas também fortalece os laços entre médico e paciente. Isso pode resultar em uma adesão ao tratamento mais significativa e em uma comunicação mais eficiente entre o paciente e os profissionais de saúde (Macedo, 2018).

A atenção integral também pode resultar em economias no longo prazo. Embora o investimento inicial seja necessário, evitar complicações que poderiam ser evitadas e readmissões hospitalares resulta em uma economia para o sistema de saúde e para os próprios pacientes. Um tratamento mais eficaz pode diminuir a necessidade de cuidados médicos caros (Pereira, 2018).

Lima et al (2019) afirmam que a coordenação do cuidado é um pilar fundamental da atenção integrada. É crucial que, se faça uma transição suave do atendimento de emergência para outros níveis de cuidado, quando necessário. Assim evita-se lacunas no tratamento e garante-se que o paciente tenha uma experiência positiva.

Entretanto, a implementação da atenção integral se depara com obstáculos, como a sobrecarga de profissionais de saúde, escassez de recursos financeiros e infraestrutura insuficiente em determinadas unidades de saúde. Para superar esses obstáculos, é necessário um compromisso constante das autoridades de saúde e a busca por soluções inovadoras (Gomes et al, 2017).

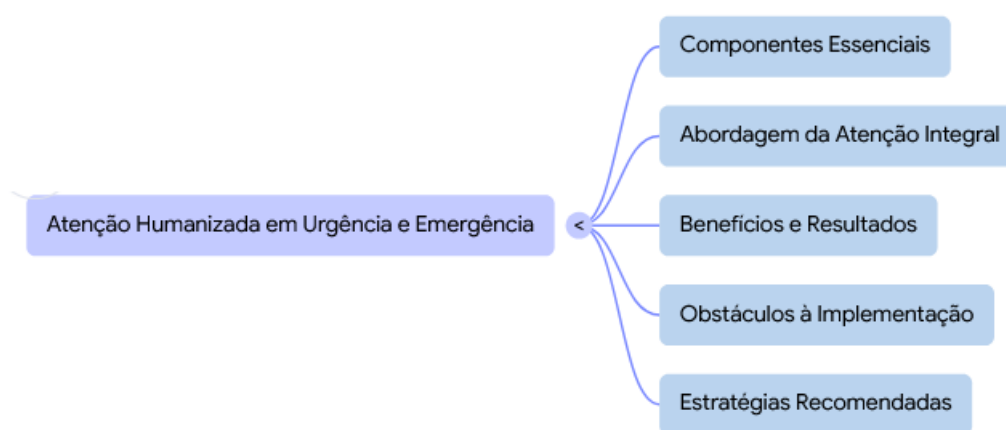
A tecnologia tem um papel cada vez mais importante na atenção integral, com sistemas de informação médica eletrônica, telemedicina e dispositivos médicos avançados melhorando o diagnóstico, monitoramento e acompanhamento de pacientes em casos de urgência e emergência (Carvalho, 2018).

A capacitação constante da equipe de saúde é fundamental para garantir a integralidade do cuidado. Para que a assistência seja de qualidade, os profissionais de saúde devem estar informados sobre as melhores práticas e possuir boas habilidades de comunicação (Paim et al, 2018).

A integralidade do cuidado, como enfatiza Ramos (2019), vai além do simples tratamento de doenças agudas e inclui também ações de prevenção e promoção da saúde. Inclui campanhas de conscientização, vacinação e educação comunitária para reduzir a necessidade de serviços de emergência. Portanto, os autores destacam que a atenção integral ao paciente em urgência e emergência é uma estratégia que traz inúmeras vantagens, resultando em melhores desfechos clínicos, maior satisfação do paciente e uma eficiência melhorada nos serviços de saúde. No entanto, a implementação esbarra em dificuldades, como a falta de recursos e a necessidade de formação contínua para a equipe de saúde. A atenção integral não só salva vidas, mas também melhora a qualidade do atendimento em momentos de crise, o que torna a promoção contínua e aporte nessa estratégia.

Pode-se resumir os resultados nas figuras a seguir, em formato de mapas mentais. A figura 1, apresenta o que se precisa levar em conta em situações de Urgência e Emergência.

Figura 1 – Contextos que precisam ser considerados na Atenção Humanizada em contextos de Urgências e Emergências.



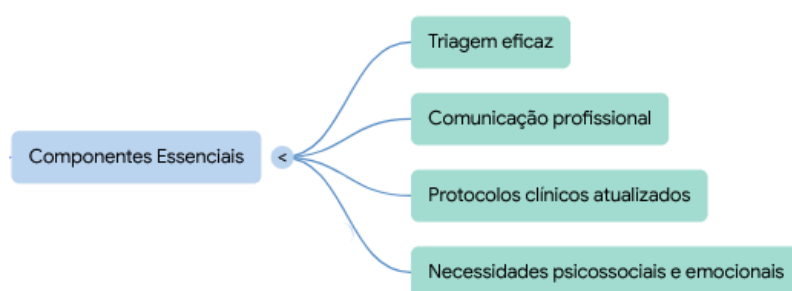
Fonte: Elaborado utilizando-se recursos da Inteligência Artificial Generativa (NotebookLM)

Na Atenção Humanizada em Urgência e Emergência, é preciso se levar em conta, segundo a literatura estudada, pelo menos cinco contextos: Contexto 1 – Componentes Essenciais; Contexto 2 – Abordagem da Atenção Integral; Contexto 3 – Benefícios e

Resultados; Contexto 4 - Obstáculos à Implementação e, Contexto 5 – Estratégias Recomendadas.

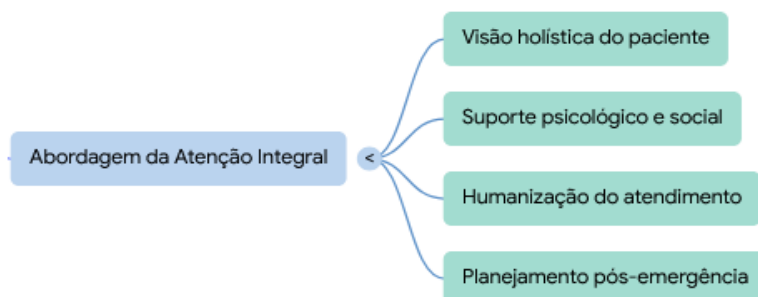
As figuras apresentadas na sequência, demonstram cada um dos contextos abordados e as orientações mais apropriadas a seguir.

Figura 2 – Os principais Componentes Essenciais (Contexto 1) recomendados na Atenção Humanizada em contextos de Urgências e Emergências.



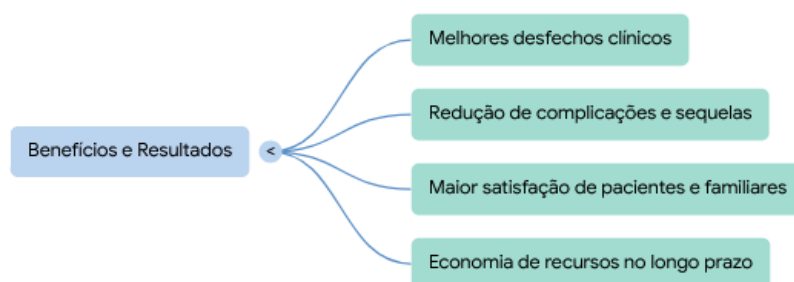
Fonte: Elaborado utilizando-se recursos da Inteligência Artificial Generativa (NotebookLM)

Figura 3 – As principais questões na Abordagem da Atenção Integral (Contexto 2) recomendadas na Atenção Humanizada em contextos de Urgências e Emergências



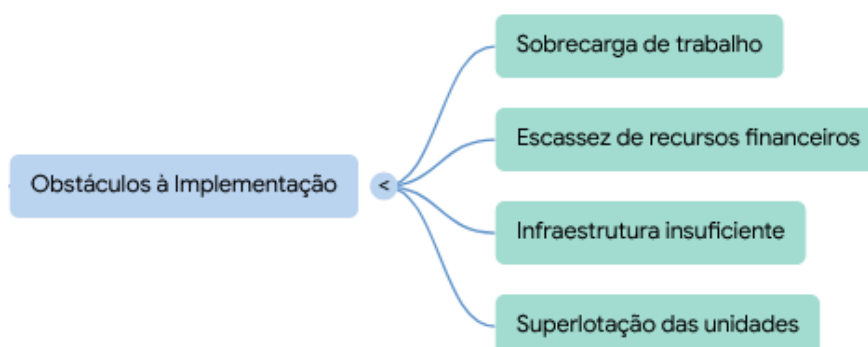
Fonte: Elaborado utilizando-se recursos da Inteligência Artificial Generativa (NotebookLM)

Figura 4 – Os principais Benefícios e Resultados (Contexto 3) a se levar em conta na Abordagem da Atenção Integral recomendadas na Atenção Humanizada em contextos de Urgências e Emergências.



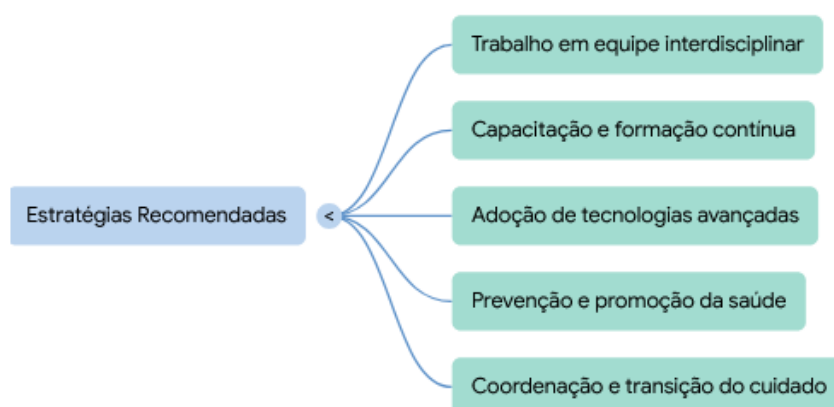
Fonte: Elaborado utilizando-se recursos da Inteligência Artificial Generativa (NotebookLM)

Figura 5 – Os principais Obstáculos à Implementação (Contexto 4) de ações recomendados na Atenção Humanizada em contextos de Urgências e Emergências.



Fonte: Elaborado utilizando-se recursos da Inteligência Artificial Generativa (NotebookLM)

Figura 6 – As principais Estratégias Recomendadas (Contexto 5), na adoção de ações quando em Atenção Humanizada em contextos de Urgências e Emergências.



Fonte: Elaborado utilizando-se recursos da Inteligência Artificial Generativa (NotebookLM)

Na sequência, apresenta-se as orientações mais apropriadas para cada uma das Estratégias recomendadas.

Considerações Finais

A integralidade no cuidado é um conceito essencial que se aplica tanto à urgência quanto à emergência médica, considerando uma visão abrangente da saúde. Portanto, não basta apenas considerar a situação médica aguda do paciente, mas é imprescindível que também se leve em conta tudo o que envolve suas emoções, seu contexto psicossocial, financeiro e outros aspectos que possam impactar sua vivência e recuperação. Portanto, a humanização no atendimento, que

se baseia em empatia, respeito e uma comunicação clara, é fundamental para assegurar que os cuidados sejam de alta qualidade.

A atenção plena exige o trabalho em conjunto de uma equipe multidisciplinar, que inclui médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais e outros profissionais, todos trabalhando de maneira integrada para cuidar de todas as dimensões da saúde do paciente. A utilização de protocolos clínicos atualizados e de diretrizes baseadas em evidências é indispensável para que se tenha um atendimento padronizado e de qualidade em situações de urgência e emergência.

É fundamental que os profissionais de saúde estejam devidamente treinados para situações de emergência, garantindo que possam se adaptar a diversos cenários. Além disso, é crucial que a atenção ao paciente seja bem coordenada, desde a chegada à sala de emergência até o acompanhamento pós-alta, para que a assistência seja completa e eficaz.

O cuidado integral abrange não só o tratamento de condições agudas, mas também ações voltadas à prevenção de emergências. A educação em saúde e a promoção de hábitos saudáveis são fundamentais para diminuir o número de visitas às unidades de emergência.

Apesar de enfrentarmos desafios como a falta de recursos e a superlotação, também existem oportunidades para aprimorar a situação, como o uso de tecnologia para otimizar o atendimento e a colaboração entre instituições. Assim, prestar atendimento integral ao paciente em urgência e emergência é um compromisso permanente e essencial dos profissionais e dos sistemas de saúde para salvar vidas, oferecer um atendimento mais humanizado e elevar a qualidade de vida dos pacientes.

Referências

BARROS, L. D., & Ramos, F. R. (2017). Atendimento integral ao paciente na Unidade de Terapia Intensiva: uma revisão de literatura. **Revista Saúde em Foco**, 7(1), 5-14.

CARVALHO, J. S., & Cavenaghi, S. (2018). Humanização da assistência de enfermagem em um serviço de urgência e emergência. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, 52, e03352.

FERREIRA, L. S., Guedes, H. M., & Oliveira, T. A. (2017). A atuação do enfermeiro na humanização do atendimento em pronto-socorro. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 70(3), 630-637.

GOMES, A. M., Alves, M., & Sá, S. S. (2017). O papel do psicólogo na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, 19.

LIMA, M. H. M., & Castilho, V. (2016). Cuidado integral no pronto atendimento de um hospital universitário. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, 10(12), 4666-4673.

LIMA, M. L. R., Santos, A. C., & Parreira, C. M. P. (2019). **Humanização no atendimento de urgência e emergência:** revisão integrativa. *Enfermagem em Foco*, 10(3), 68-73.

MACEDO, E. D., Marques, A. F., & Andrade, A. C. D. (2018). **A integralidade no atendimento pré-hospitalar:** um estudo sobre o atendimento de urgência e emergência em Salvador, Bahia. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(6), 1825-1836.

PAIM, D., Moreira, M. E., Moraes, R. A., et al. (2018). **Organização dos serviços de urgência e emergência para atenção integral às vítimas de violência sexual:** desafios à integralidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(6), 1847-1856.

PEREIRA, A. C., & Paiva, E. F. (Orgs.). **Atendimento Pré-hospitalar no SUS.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2018.

RAMOS, L. H. C., Rocha, E. B., & Souza, J. A. (2019). Avaliação do cuidado de enfermagem em urgência e emergência: uma revisão integrativa. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, 11(2), 478-483.

TANNURE, M. C., & Guedes, H. M. (2018). O enfermeiro no atendimento ao paciente em situação de urgência e emergência: revisão integrativa. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 71(2), 376-384.

●

Recebido: 08/07/2026; Aceito: 23/07/2026; Publicado: 31/07/2026.