

HUMANIZAÇÃO PRÉ-HOSPITALAR: A IMPORTÂNCIA DA ENFERMAGEM NA ASSISTÊNCIA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU)

RESUMO

Esse trabalho pretendeu compreender a humanização da assistência da enfermagem no Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), pois o tema da assistência da enfermagem humanizada no atendimento móvel precisa ganhar mais destaque na cena acadêmica e na sociedade. A metodologia usada foi a revisão integrativa, buscando fontes nas seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO): portal de periódicos disponível online e na Literatura Latino-Americano e do Caribe em Ciências da saúde (LILACS), e a Base de dados bibliográficas especializada na área de Enfermagem (BDENF). Notou que há uma carência de estudos com o tema humanização da assistência de enfermagem no SAMU sendo encontradas 48 publicações nas bases de dados, porém foram selecionadas 5 que se relacionavam com a temática. Foi compreendido no presente estudo que uma abordagem que envolve valores éticos proporciona um atendimento humanizado na pré-hospitalar pois orienta os sentimentos, pensamentos, palavras e ações dos profissionais que atendem as vítimas e acolhem suas famílias. E que dentro do contexto do SAMU, a humanização não pode ser vista apenas como mais um programa de saúde a ser implantado, mas como uma das dimensões fundamentais para a qualidade da assistência. Assim, esse estudo é relevante pois ao entender a importância da assistência humanizada a enfermagem pode adotar ações mais eficientes para que os usuários tenham uma assistência de qualidade. Contudo é pertinente a realização de estudos para verificar se na rotina do profissional está sendo ofertado um atendimento humanizado.

PALAVRAS-CHAVES: Humanização da assistência. Atendimento móvel. Assistência humanizada enfermagem SAMU.

ABSTRACT

This work aimed to understand the humanization of nursing care in the Mobile Emergency Care (SAMU), as the issue of humanized nursing care in mobile care needs to gain more prominence in the academic scene and in society. The methodology used was the integrative review, seeking sources in the following databases: Virtual Health Library (BVS) and Scientific Electronic Library Online (SCIELO): portal of journals available online and in Latin American and Caribbean Literature on Health Sciences (LILACS), and the specialized bibliographic database in the area of Nursing (BDENF). It was noted that there is a lack of studies on the humanization of nursing care at SAMU, with 48 publications being found in the databases, however, 5 were selected that were related to the theme. It was understood in the present study that an approach that

involves ethical values provides humanized care in pre-hospital care as it guides the feelings, thoughts, words and actions of professionals who care for victims and welcome their families. And that within the context of SAMU, humanization cannot be seen just as another health program to be implemented, but as one of the fundamental dimensions for the quality of care. Thus, this study is relevant because by understanding the importance of humanized care, nursing can adopt more efficient actions so that users have quality care. However, it is pertinent to carry out studies to verify whether humanized care is being offered in the professional's routine.

KEYWORDS: Humanization of care. Mobile service. Humanized nursing care SAMU.

INTRODUÇÃO

A sociedade atual experimenta uma crescente demanda para implantação e melhoramento dos atendimentos pré-hospitalares (APH), dado que há um aumento de acidentes de trânsito, de trabalho, quedas, envenenamentos, afogamentos, ferimentos, fraturas, queimaduras, intoxicações, além de agressões físicas ou autolesões, além de maus súbitos como infartos ou acidente vascular cerebral que podem ou não conduzir a óbito (ADÃO e SANTOS, 2012). Mediante a essas emergências a pessoa solicita através de uma ligação gratuita (192) o atendimento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) ou uma ambulância do setor privado, que presta assistência de urgência em qualquer lugar como residências, locais de trabalho e vias públicas (SANTANA, *et al.* 2012). Esse atendimento precisa realizar um conjunto de intervenções técnicas prestadas a vítima de acidente ou doença, no menor tempo possível, em virtude que diversas pesquisas afirmam que uma significativa parcela das vítimas com lesões graves que ameaçam a vida morrem no trajeto entre o local da ocorrência e o hospital ou nas primeiras horas do acidente (ADÃO e SANTOS, 2012).

Diante desse cenário os procedimentos precisam ser realizados por profissionais da saúde capacitados, visando controlar a situação mantendo a vítima com vida no local, prestando assistência adequada e contínua no lugar da ocorrência, e depois transportando com segurança até a unidade hospitalar (FISHER, *et al.* 2016). Essas medidas são relevantes para reduzir as possíveis sequelas, o que ajuda a ter um prognóstico favorável.

A equipe de enfermagem deve zelar pela proteção da vítima, considerando que o profissional não deve ter apenas competências técnicas, mas também capacidades humanas para conseguir tomar decisões de forma ética, a fim de manter a integridade da pessoa, buscando quais as melhores e mais disponíveis soluções que se têm, diante das reais circunstâncias que a vítima se encontra (FISHER *et al.* 2016).

Essa situação de urgência é muito estressante tanto para a vítima quanto para a família, na qual vivência momentos de dor, medo e angústia, dessa maneira há uma necessidade da prestação de uma assistência humanizada pela enfermagem que atende essa vítima. Dessa forma o enfermeiro precisa estar ciente desse cenário sendo necessário estar habilitado para compreender os familiares e suas perspectivas para com o quadro clínico do paciente (FRANÇA *et al.* 2019). Diante disso esse profissional precisa ter destreza e controle emocional, para lidar com diversas situações de risco a que o paciente está exposto, para poder oferecer um atendimento eficiente, tranquilo na medida do possível e de qualidade. Assim as habilidades humanas desenvolvidas como saber se comunicar, ser capaz de resolver conflitos, ser capaz de liderar, ser apto para se colocar no lugar do outro, são essenciais para o atendimento de urgência fora do hospital (FISCHER *et al.* 2016).

Dessa maneira, a enfermagem presta um importante papel na implantação da humanização nos serviços de enfermagem como um todo, seja na assistência direta do indivíduo, seja na educação dos membros da equipe seja na gestão dos serviços de saúde em geral (BECK *et al.* 2009), sendo um elemento primordial, em todos os campos da área da saúde, e peça fundamental na atenção pré-hospitalar (FRANÇA *et al.* 2019).

Nota-se que o ato de humanizar atravessa décadas até a atualidade, apresentando diferenciação conceitual em diversas partes do mundo, e vem se transformando e se refinando conforme a cultura e o contexto em está inserido. Nesse sentido em 2000 o ministério da saúde criou o programa de humanização do sistema hospitalar. Mas a normatização da estrutura e funcionamento dos serviços APH só, ocorreu em 2002 e a presença obrigatória do enfermeiro durante o atendimento móvel só foi assegurada em 2011 com a resolução nº 375 de 22 de março de 2011, do Conselho Federal de Enfermagem (GENTIL *et al.* 2008). E os cursos de especialização em emergência ou em APH no Brasil ainda

são recentes, sendo realizados na categoria especialização *Lato Sensu* que segue conforme as diretrizes do Ministério da Educação e do Conselho Federal de Enfermagem (GENTIL *et al.* 2008). Diante disso questiona-se: qual a importância da humanização da assistência da enfermagem no SAMU?

Posto isso, essa pesquisa é justificável pois o tema da assistência da enfermagem humanizada no atendimento móvel precisa ganhar mais destaque na cena acadêmica e na sociedade, enfatizando que o trabalho da enfermagem não é apenas mecanicista. Contudo, nessa pesquisa notou que há uma escassez de estudos associado a humanização no atendimento da enfermagem no SAMU, o que dificulta a realização de um estudo mais aprofundado sobre a temática, e evidencia a importância de compreender a humanização da assistência da enfermagem no SAMU, pois pode gerar uma reflexão acerca do tema, propiciando o surgimento de estratégias para aprimorar a assistência, colaborando para melhorar os índices de sobrevivência do paciente. E esse estudo possibilita ampliar o conhecimento sobre o trabalho desses profissionais, dando a visibilidade que a temática precisa, e consequentemente motivar a aplicação dessas medidas tão relevante para o usuário desses serviços e para sociedade como um todo. Por fim, esse estudo pode servir como base teórica para futuras pesquisas.

Este trabalho tem como objetivo compreender a humanização da assistência da enfermagem no SAMU.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa. Esse tipo de estudo disponibiliza uma síntese de pesquisas sobre uma determinada temática e proporciona o direcionamento para a prática clínica, fundamentando-se em conhecimento clínico (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010). Considerando a importância do tema e a atuação da equipe de Enfermagem no atendimento do SAMU, faz-se a seguinte pergunta: qual a importância da humanização da assistência da enfermagem no SAMU?

A busca foi efetuada no mês de setembro de 2022 e foram utilizadas as bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO): portal de periódicos disponível online. A busca foi feita na

Literatura Latino-Americano e do Caribe em Ciências da saúde (LILACS), e a Base de dados bibliográficas especializada na área de Enfermagem (BDENF). Os descritores utilizados foram: Humanização da assistência atendimento móvel e assistência humanizada enfermagem SAMU, utilizando o operador booleano 'and'. A linguagem utilizada foi: português. Foram encontradas 48 publicações científicas ao todo, sendo LILACS: 26 e BDENF:22. Foram encontradas 41 publicações científicas com os descritores Humanização da assistência atendimento móvel e 7 publicações científicas com os descritores assistência humanizada enfermagem SAMU.

Os critérios de inclusão foram: período de publicação de 10 anos (2012-2022), disponíveis na íntegra, com os idiomas português. Os critérios de exclusão foram: fora do período temporal e títulos fora da temática.

No total foram encontradas 48 publicações científicas, sendo 48 na BVS e 0 na SCIELO. Na triagem foram descartados 24 pelo título e 3 por estarem duplicados. Foram lidos 21 resumos para a fase de elegibilidade, dos quais 4 foram descartados por não estarem disponíveis na íntegra. Foi realizada a leitura na íntegra de 17 artigos, dos quais 12 foram descartados por não terem relevância ou não tratava diretamente do tema e 5 foram selecionados para incluir na revisão.

RESULTADO E DISCUSSÃO

Na presente pesquisa notou-se que há uma escassez de estudos com a temática humanização da assistência na pré-hospitalar no SAMU, sendo selecionados (Quadro 1) 3 trabalhos específicos sobre humanização no atendimento móvel, 1 estudo sobre o cuidado ético realizado no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, SAMU em São Paulo e 1 artigo que tratava do atendimento humanizado nos setores de urgência e emergência pós-hospitalar, visto a similaridade com o atendimento móvel, dado que seus preceitos se fundamentam na Política Nacional de Atenção às Urgências.

Quadro 1: Apresentação dos estudos sobre a temática

	ANO	DE	TÍTULO	DO	AUTORES	PERIÓDICO	TIPO	DE
--	-----	----	--------	----	---------	-----------	------	----

	PUBLICAÇÃO/ LOCAL	ARTIGO			ESTUDO
1	2014/ Governador Mangabeira	Assistência humanizada no serviço de atendimento móvel de urgência: saberes e práticas de enfermagem.	Conceição	FAMAM	Revisão integrativa
2	2012/ Rio de Janeiro	Ética e humanização da assistência em um serviço de atendimento pré- hospitalar.	Santana et al.	Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental	Descritivo exploratório e qualitativo
3	2016/ São Paulo.	O enfermeiro diante do atendimento pré- hospitalar: uma abordagem sobre o modo de cuidar ético.	Fischer et al.	REME – Rev. Min. Enf	Descritivo exploratório , qualitativo
4	2022/ Goiânia	A humanização da assistência de enfermagem no atendimento pré- hospitalar durante a parada cardiorrespiratória : Revisão narrativa.	Barbosa	Pontifícia Universidade Católica de Goiás	Revisão narrativa
5	2012/ Passos	A humanização do	Silva et al.	Ciência et	Revisão de

		atendimento e a percepção entre profissionais de enfermagem nos serviços de urgência e emergência dos prontos socorros_ revisão de literatura.		Praxis	literatura
--	--	--	--	--------	------------

Fonte: Dados do estudo 2022

Após a leitura dos 5 artigos selecionados (Quadro 1) o presente trabalho foi dividido em duas categorias na qual a primeira discutiu a visão dos autores sobre a assistência humanizada da enfermagem no atendimento do SAMU e a segunda a percepção dos enfermeiros sobre as práticas humanizadas no atendimento móvel.

ASSISTÊNCIA HUMANIZADA DA ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO DO SAMU.

A humanização da assistência à saúde é uma urgência atual e crescente no cenário brasileiro no sentido de superar a visão mecanicista da assistência (SILVA, *et al.* 2012). Na revisão de Conceição (2014) ficou evidenciado que para prestar um atendimento humanizado no SAMU é necessário envolver dentre outros aspectos a criação de um vínculo com as vítimas durante o atendimento e não somente realizar procedimentos técnicos, assim os conhecimentos sobre a ética do cuidado é importante para prestar uma assistência de qualidade. Segundo Fischer *et al.* (2016) uma abordagem que envolve valores éticos proporciona um atendimento humanizado na pré-hospitalar pois orienta os sentimentos, pensamentos, palavras e ações dos profissionais que atendem as vítimas e acolhem suas famílias. A ética tem o

papel de problematizar e questionar o porquê das ações e dos juízos morais, o que leva ao pensamento crítico sobre os valores que guiam nossas ações, para que elas tenham significado autêntico em nossas relações sociais.

E de acordo com Santana *et al.* (2012) o cuidado com a vítima passa a ser ético a partir do instante que engloba os relacionamentos interpessoais entre equipe de saúde e usuário, a começar respeitando a própria vida para respeitar a do outro, em sua complexidade e suas escolhas, aceitando a individualidade de outrem. Silva *et al.* (2012) concorda com essa argumentação pois afirma que só pode existir humanização se houver uma conduta de respeito ao ser humano, de amabilidade e diálogos frequentes, usando sempre a verdade. Ainda segundo o autor a humanização resulta de uma sensibilização comportamental das partes envolvidas que precisa ocorrer naturalmente e não como uma imposição.

Nesse sentido, Conceição (2014) reforça que a assistência humanizada no atendimento do SAMU requer profissionais capacitados que tenham não somente conhecimentos técnicos, mas que tenham sensibilidade para lidar com as vítimas. Fischer *et al.* (2016) também afirma que no atendimento pré-hospitalar de urgência a equipe deve cuidar da proteção da vítima, levando em conta que o profissional precisa ter habilidades não somente técnica, mas também humana, apresentando sensibilidade para tomar decisões de forma ética, a fim de manter a integridade da pessoa, procurando quais as melhores

E Silva *et al.* (2012) alega que humanizar não é uma técnica, mas um processo vivencial que perfaz toda atividade do local e das pessoas que ali trabalham, possibilitando que o cliente tenha o tratamento que merece como pessoa humana, dentro das conjecturas peculiares em que cada um se encontra no momento do atendimento até a chegada no hospital. Assim, está inserido na prática humanizada a dignidade, o respeito e amor que podem estar sempre em constante crescimento (CONCEIÇÃO, 2014). Assim o processo de humanizar a assistência pode ser feito com gestos simples que buscam resgatar a dignidade do ser humano, diversas vezes abaladas pela situação vivenciada naquele momento de enfermidade, tais como: chamar o a vítima pelo nome, utilizar tom de voz calmo e em volume normal, dirigir-lhe a palavra sempre que se aproximar para realizar um procedimento em casos de o

indivíduo estar consciente, dialogar com família estando aberto para compreender seus sentimentos e vivências, e estando ciente que eles também podem precisar de socorro especialmente psicológico (SILVA, *et al.* 2012).

No estudo de Conceição (2014) foi demonstrado também que dentro do contexto do SAMU, a humanização não pode ser vista apenas como mais um programa de saúde a ser implantado, mas como uma das dimensões fundamentais para a qualidade da assistência. Dado que por meio da assistência humanizada é possível que o SAMU atenda seus propósitos primordiais que é diminuir o número de óbitos, o tempo de internação nos hospitais e as sequelas decorrentes da falta de socorro.

PERCEPÇÃO DOS ENFERMEIROS SOBRE O ATENDIMENTO HUMANIZADO NO SMAU.

O estudo de Fischer *et al.* (2016) entrevistou 13 enfermeiros que objetivou por meios dos relatos deles entender quais os valores que embasam o atendimento humanizado e ético às vítimas no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Nota-se uma similaridade nas falas deles e foi identificando que há uma preocupação em oferecer um cuidado ético para a vítima pensando em reduzir os danos em prol do bem-estar não somente do indivíduo acometido mas também das pessoas da equipe, e da família da vítima, e sempre com muito respeito para com o ser humano, tratando de forma integral a vítima independente da patologia, do nível econômico, da educação, da situação de higiene e com o cuidado de não julgar e não fazer comentários inapropriados que cause constrangimento (FISCHER *et al.* 2016).

Também houve falas em comum com relação a importância das relações interpessoais no atendimento as vítimas, sendo essencial respeitar todo os envolvidos e ter uma boa relação de trabalho com os membros da equipe para que o trabalho flua no sentido de proporcionar assistência de qualidade. Muitos demonstraram também um o carinho pelo paciente e pela profissão, sendo observado ainda que paciência e atenção ao realizar o cuidar são alguns dos

requisitos esperados para atender essas vítimas (FISCHER *et al.* 2016).

No estudo de Santana *et al.* (2012) no SAMU da cidade de Sete Lagoas, interior de Minas Gerais com 17 profissionais de saúde dentre enfermeiros, foi notado entre as falas dos sujeitos que o atendimento as vítimas no SAMU devem ser respaldadas em princípios éticos, para assegurar tanto uma assistência técnica quanto humanizada de qualidade.

E no atendimento móvel tem muitas intervenções que podem dar errado dessa forma o respeito mútuo entre os profissionais que lidam com a situação é imprescindível para que as relações interpessoais sejam equilibradas e conseguindo guiar ações voltadas para o cuidar ético e humanizado (SANTANA, 2012).

Contudo na vivência desses profissionais foi observado que a assistência ainda precisa se tornar mais humanizada e ética, dado que eles relataram situações em que houve falta de respeito e de consideração com o paciente e membros da equipe competindo uns com os outros, o que prejudica o trabalho em conjunto (SANTANA, 2012). Essas falhas na assistência humanizada podem ser devido ao estresse de lidar com situações de extrema urgência no atendimento móvel, o que muitas vezes torna o trabalho imediatista e mecanicista, no qual o profissional foca em restabelecer a homeostase do paciente (SANTANA, 2012).

Assim, segundo Fischer *et al.* (2016) é importante que os profissionais de enfermagem tenham uma educação continuada com atualizações, oficinas e treinamentos, buscando aperfeiçoar a bagagem técnica, mas também conhecimentos sobre a assistência humanizada, realizando ainda uma adequação física e emocional para lidar com as situações que serão vivenciadas no SAMU ou em outros atendimentos pré-hospitalar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi entendido que existem alguns preceitos que os profissionais da enfermagem precisam adotar para guiar ações humanizadoras da assistência e elas devem ser embasadas especialmente em valores éticos, que engloba atitudes de respeito e empatia para com a vítima e familiares que estão envolvidos emocionalmente na ocorrência e que diversas vezes é inesperada e

imbuída de estresse e tensão. O cuidado humanizado também visa estabelecer relações interpessoais dialogando e respeitando as vivências e sentimentos de todos os envolvidos.

Assim ficou evidenciado que a assistência no SAMU deve ser prestada de forma humanizada e holística, englobando o cuidado emocional, devido as circunstâncias de estresse vivenciadas no atendimento móvel. Além disso as vivências dos enfermeiros mostraram que eles têm ciência de como prestar um atendimento humanizado, mas nem sempre isso é percebido no dia a dia, o que pode ser devido ao estresse da situação e o fato de precisar agir com rapidez em alguns momentos.

Dessa maneira esse estudo é relevante para dar destaque para a temática e por meio a compressão da importância da assistência humanizada é possível que a enfermagem adote ações mais eficientes para que os usuarios tenham uma assistência de qualidade. Contudo é pertinente a realização de estudos para verificar se na rotina do profissional está sendo ofertado um atendimento humanizado no SAMU, além da realização de outras revisões para abordar mais detalhes da humanização da assistência no atendimento móvel que não foi tratado nesse estudo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADÃO, R. S; SANTOS, M. R. Atuação do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar móvel. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 16, n. 4, p. 1-6, mar. 2012.

BARROS, A. A. F; PERREIRA, S. L. V. **Atribuições do enfermeiro nos três níveis de assistência em saúde mental pós-reforma psiquiátrica**. 18f. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação em Enfermagem), Universidade Salgado de Oliveira Universo, Belo Horizonte, 2018.

BECK, C. L.C; LISBOA, R. L; TAVARES, J. P; SILVA, R. M; PRESTES, F. C. Humanização da assistência de enfermagem: percepções do enfermeiro no serviço de saúde múltiplo. **Revista Gaúcha Enferm**, v. 30, n. 1, p. 54-61, mar. 2009.

BREVIDELLI, M. M; DOMENICO, E. B. **Trabalho de conclusão de curso: guia prático para docentes e alunos da área da saúde**. São Paulo: Iátria, 2008.

CONCEIÇÃO, T. O. S. **Assistência humanizada no serviço de atendimento**

móvel de urgência: saberes e práticas de enfermagem. 2014. 32f. Monografia (Bacharelado em Enfermagem). Faculdade Maria Milza, Governador Mangabeira, 2014.

FISCHER, V. M. R; AZEVEDO, T. M. V. E; FERNANDES, M. F. P. O enfermeiro diante do atendimento pré-hospitalar: uma abordagem sobre o modo de cuidar ético. **REME – Rev. Min. Enf**, v. 10, n. 3, p. 253-258, jul, set. 2016.

FRANÇA, A. A; MARTINS, B. G; PEREIRA, J. C.M; BRAGA, L. S; RODRIGUES, R. S; SOIER, R. M; SOUZA, S. O. Resiliencia das dificuldades do profissional de enfermagem no atendimento pré-hospitalar perante a intolerancia dos familiares. **Revista Brasileira de Ciências da Vida**, v. 7, n. Especial, p. 43-47, 2019.

GENTIL, R. C; RAMOS, L. H; WHITAKER, I. Y. Capacitação de enfermeiros em atendimento pré-hospitalar. **Rev. Latino-am, Enfermagem**, v. 16, n. 2, p. 1-7, mar/abr. 2008.

SANTANA, J. C. B; SILVA, L. C. R; SOUZA, V. A. G; APARECIDA, V. GRAÇAS, R. M; OLIVEIRA, A. P; PARREIRA, M. M; CAMILA, T. Ética e humanização da assistência em um serviço de atendimento pré-hospitalar: o que pensam os profissionais de saúde. **Cuid. Fundam**, v. 4, n. 4, p. 2744-54, out/dez. 2012.

SILVA, A. A, *et al.* A humanização do atendimento e a percepção entre profissionais de enfermagem nos serviços de urgência e emergência dos prontos socorros_ revisão de literatura. **Ciência et Praxis**, v. 5, n. 9, p. 1-8, 2012.

SOUZA, M. T; SILVA, M. D; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**. 2010; v. 8, n. 1, p. 102-6, 2010.