

PROCESSOS DE HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA HOSPITALAR

Rafael de Bittencourt Sant'ana¹, Fernanda de Souza Fernandes¹, Dipaula Minotto da Silva^{1,2}, Leonardo Colossi Torres¹

¹ Curso de Psicologia, Universidade do Extremo Sul Catarinense UNESC

² Programa de Pós Graduação em Saúde Coletiva – Mestrado Profissional, Universidade do Extremo Sul Catarinense UNESC

Apresentação do tema: O estudo buscou entender os processos de humanização no atendimento de Urgência e Emergência hospitalar, e as dificuldades estruturais e profissionais encontradas pelos envolvidos na prática, com base em artigos publicados nas plataformas Periódicos Fiocruz e Capes durante o período de 2009 a 2016. **Objetivo:** Como enfoque, o estudo buscou analisar a atenção prestada ao usuário no pronto atendimento das urgências e emergências baseada na Política Nacional de Humanização a partir de uma revisão de literatura. **Desenvolvimento:** O método da revisão bibliográfica buscou-se os temas 'Humanização', 'Pronto Atendimento' e 'Acolhimento', resultando em 58 artigos encontrados, dos quais apenas 3 encaixaram-se nos critérios da pesquisa. Os artigos descrevem a ideia por trás do processo de humanização, seu funcionamento, sua importância e seus resultados positivos, mas ao mesmo tempo demonstraram os problemas enfrentados no processo de humanização do atendimento, que são causados por uma série de fatores como a infraestrutura precária dos locais de atendimento que não comportam o volume de pacientes, o número exorbitante de pacientes em si, a sobrecarga e os valores dos trabalhadores da área. **Considerações finais:** A proposta de humanização em UE hospitalar, de uma forma ética, estética e política busca ações de corresponsabilidade, protagonismo e autonomia quanto às práticas de atenção e gestão na rede SUS (Brasil, 2004). Contribuindo para aliviar a carga para os funcionários atuantes neste atendimento, além de atenuar situações estressantes aos pacientes. O desafio da psicologia nesse âmbito está em ampliar a visão dos profissionais de saúde, acolhendo-os e ofertando capacitação para a realização do acolhimento qualificado.

Palavras-chave: Humanização do cuidado. Hospital. Integralidade.

Referências:

BRASIL, Ministério da Saúde. Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde, Brasília; 2004.