

Unidade de pronto atendimento e o papel do profissional de enfermagem

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) destacam-se como ambientes singulares no sistema de saúde, divergindo consideravelmente de outras unidades hospitalares. Esta distinção decorre da complexidade e constante modernidade que caracterizaram as UPAs, gerando preocupação tanto em pacientes e seus familiares quanto aos profissionais que nelas atuam. O estudo objetivou-se descrever a percepção do profissional de enfermagem nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). É uma revisão de literatura de abordagem qualitativa, onde foram pesquisados artigos científicos nas bases de dados PubMed, Scopus, Web of Science, Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Biblioteca Eletrônica Científica Oliveira (SciELO). Os resultados mostram profissionais que entendem a finalidade dessas unidades, mas deturpam o serviço utilizado pela população; o facto de, além da falta de materiais, existir também a uniformização de procedimentos, recursos humanos e formação, complica o processo de trabalho. Foi sugerido que a educação continuada pode ser utilizada como forma de articulação grupal na procura de um trabalho de qualidade. No entanto, a equipe de enfermagem enfrenta desafios significativos, como o desgaste físico, superlotação de pacientes, ambientes desorganizados e falta de profissionais. Portanto, o estudo busca explorar como os enfermeiros podem conciliar essas demandas, melhorando a qualidade do atendimento nas UPAs diante de um cenário desafiador.

Palavras-chave: Enfermagem; Saúde; Unidades de Pronto Atendimento.

Emergency care unit and the role of the nursing professional

The Emergency Care Units (UPAs) stand out as unique environments in the health system, diverging considerably from other hospital units. This distinction stems from the complexity and constant modernity that characterized the UPAs, generating concern both in patients and their families as well as in the professionals who work in them. The objective of this study was to describe the perception of nursing professionals in Emergency Care Units (UPAs). It is a literature review with a qualitative approach, where scientific articles were searched in the PubMed, Scopus, Web of Science, Latin American and Caribbean Health Sciences Literature (LILACS) and Oliveira Scientific Electronic Library (SciELO) databases. The results show professionals who understand the purpose of these units, but misrepresent the service used by the population; The fact that, in addition to the lack of materials, there is also the standardization of procedures, human resources and training, complicates the work process. It was suggested that continuing education can be used as a form of group articulation in the search for quality work. However, nursing staff face significant challenges, such as physical exhaustion, patient overcrowding, disorganized environments, and staff shortages. Therefore, the study seeks to explore how nurses can reconcile these demands, improving the quality of care in UPAs in the face of a challenging scenario.

Keywords: Nursing; Health; Emergency Care Units.

Topic: **Enfermagem Geral**

Received: **10/05/2023**

Approved: **03/06/2023**

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

Paulo Cesar Alves Azevedo 

Faculdade Integrada Carajás, Brasil

<http://lattes.cnpq.br/4649510580282471>

<https://orcid.org/0009-0007-4925-5564>

paulocesaraz20@gmail.com

Marcos Vinícios Ferreira dos Santos 

Faculdade Integrada Carajás, Brasil

<https://lattes.cnpq.br/0683461803590926>

<https://orcid.org/0000-0003-1335-1021>

marcos.vinicios@fesar.edu.br



DOI: 10.6008/CBPC2674-6506.2023.002.0002

Referencing this:

AZEVEDO, P. C. A.; SANTOS, M. V. F. S.. Unidade de pronto atendimento e o papel do profissional de enfermagem. **Health of Humans**, v.5, n.2, p.7-20, 2023. DOI:

<http://doi.org/10.6008/CBPC2674-6506.2023.002.0002>

INTRODUÇÃO

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) representam um componente fundamental do sistema de saúde, desempenhando um papel crucial na assistência médica de emergência. Estas unidades possuem características completamente diferentes de outras unidades hospitalares, uma vez que operam num ambiente cuja dinâmica exige ações complexas e, muitas vezes, de vida ou morte. Essa complexidade gera preocupação tanto para os pacientes e seus familiares quanto para os profissionais de saúde que atuam nesse ambiente (FERNANDES et al., 2019).

No contexto brasileiro, o trabalho do enfermeiro é regido pela Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, que estabelece diretrizes para a atuação desse profissional. O artigo 11 dessa lei faz menção à conduta privativa do enfermeiro chefe, que inclui a direção e liderança de instituições de enfermagem em instituições públicas ou privadas, bem como atividades técnicas e auxiliares relacionadas à organização, planejamento, coordenação, execução e avaliação dos serviços prestados pela enfermagem (SOUSA et al., 2018).

O papel do enfermeiro nas UPAs é de extrema relevância, já que ele tem a responsabilidade de desenvolver estratégias para melhorar a ordem da equipe e a organização do ambiente de enfermagem. Dentre suas tarefas, a gestão de enfermagem e o desempenho de atividades gerenciais, tais como previsão e fornecimento de recursos materiais, dimensionamento de pessoal, liderança da equipe de trabalho e coordenação do processo assistencial, destacam-se como características essenciais desse cuidado prestado (BARRA et al., 2010).

A presente pesquisa justifica-se na compreensão de que cada paciente é único, com necessidades e valores específicos. Os profissionais de enfermagem precisam estar preparados para atender essas necessidades e preocupações de forma eficaz no ambiente altamente solicitado de uma UPA 24 horas. Além disso, o constante aprimoramento profissional e a busca por evidências são cruciais para garantir o melhor atendimento aos pacientes, enquanto enfrenta desafios como o desgaste físico, superlotação de pacientes, ambientes desorganizados e uma quantidade muitas vezes insuficiente de profissionais para lidar com a demanda crescente.

Objetiva-se com o presente estudo avaliar qual a importância e o papel do enfermeiro que atua em unidades de pronto atendimento e dessa forma contribuir para o aprimoramento da atuação dos enfermeiros e, conseqüentemente, a qualidade do atendimento nas UPAs, buscando soluções que abordem os desafios enfrentados por essas equipes de saúde.

A pesquisa aqui apresentada surge em um contexto de extrema relevância, considerando os desafios enfrentados pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) no Brasil. As UPAs são cruciais no atendimento de emergência, mas operam em um ambiente de alta complexidade e pressão, onde decisões de vida ou morte são tomadas diariamente. Este cenário coloca uma carga significativa sobre os profissionais de saúde, especialmente os enfermeiros, cujo papel é regido pela Lei nº 7.498 e inclui responsabilidades gerenciais e de liderança.

A problemática central deste estudo se concentra nos desafios únicos enfrentados pelos enfermeiros

nas UPAs, que incluem gerenciar a superlotação de pacientes, desgaste físico, ambientes desorganizados e uma equipe frequentemente insuficiente. Estes desafios afetam diretamente a qualidade do atendimento ao paciente e a eficácia do ambiente de enfermagem. Ainda, a pesquisa procura entender como os enfermeiros podem melhor atender às necessidades e preocupações dos pacientes neste ambiente altamente solicitado, considerando que cada paciente possui características únicas.

Portanto, a pergunta norteadora desta pesquisa é: Como os profissionais de enfermagem que trabalham nas Unidades de Pronto Atendimento, podem superar os desafios operacionais e organizacionais para proporcionar um atendimento de alta qualidade? Essa questão busca explorar estratégias e soluções para os problemas enfrentados pelos enfermeiros nas UPAs, visando não apenas melhorar a eficiência do atendimento, mas também garantir que ele seja adaptado às necessidades individuais de cada paciente.

METODOLOGIA

Esta pesquisa foi conduzida por meio de revisão integrativa da literatura, sendo um método de pesquisa que permite a inclusão de estudos empíricos e teóricos para fornecer uma compreensão abrangente de um determinado fenômeno ou questão de saúde. Este tipo de revisão se destaca pela capacidade de sintetizar resultados de pesquisas anteriores, avaliando as evidências científicas disponíveis de forma sistemática e ordenada. A revisão integrativa inclui diversas etapas, começando pela formulação de uma pergunta norteadora clara (MENDES et al., 2008). Em seguida, são definidos critérios para a seleção de estudos relevantes, que podem incluir, por exemplo, ano de publicação, idioma, e tipo de publicação.

A realização da pesquisa foi realizada nos seguintes bancos de dados: PubMed, Scopus, Web of Science, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Biblioteca Eletrônica Científica Oliveira (SciELO).

A próxima etapa envolveu a análise e a síntese dos dados obtidos dos estudos selecionados. Os resultados são então interpretados à luz da pergunta de pesquisa, o que permite identificar lacunas no conhecimento existente e sugere direções para futuras pesquisas. Finalmente, os resultados da revisão integrativa são apresentados de maneira ordenada e lógica, destacando as principais descobertas e sua aplicabilidade no contexto da questão de pesquisa.

Para critérios de inclusão foram estabelecidas pesquisas que determinaram quais estudos e fontes de informação que seriam relevantes. Os critérios incluíram trabalhos publicados em português, inglês ou espanhol, relacionados a unidade de pronto atendimento e o papel do profissional de enfermagem.

Foram excluídos estudos que não estavam relacionados ao escopo do tema ou que não estavam disponíveis na íntegra. Este processo foi escolhido para assegurar que as informações e dados coletados refletissem as práticas, desafios e inovações mais recentes no campo do monitoramento de sinais vitais e do papel do enfermeiro na assistência à saúde no Brasil. A escolha desse período permite a análise de tendências contemporâneas e o entendimento de como as práticas e políticas em enfermagem evoluíram ao longo da última década, oferecendo uma visão atualizada e relevante para o campo de estudo.

Avaliação Crítica dos Estudos: Cada estudo incluído na revisão foi submetido a uma avaliação crítica

para determinar a qualidade metodológica e a relevância para o tema em questão. Foram considerados fatores como a amostragem, a metodologia de coleta de dados e a análise estatística, quando aplicável.

A síntese da informação consiste na organização e na análise crítica dos resultados e das conclusões dos estudos incluídos. Foram destacados os principais achados e as tendências identificadas na literatura revisada. Uma vez que esta pesquisa se baseou em revisão integrativa da literatura, não envolve a coleta de dados de participantes humanos. Portanto, não foi necessária a aprovação de um comitê de ética.



Figura 1: Etapas referente aos artigos pesquisados.

REVISÃO TEÓRICA

Unidade de pronto atendimento

Com intuito de contextualizar o local em estudo, fez-se necessário buscar conhecer a Unidade de Pronto Atendimento 24 horas (UPA 24HORAS), que é um serviço do governo federal de média complexidade, que faz parte da Política Nacional de Urgência e Emergência (PNUe), lançada pelo MS em 2003.

De acordo com estudos do Ministério da Saúde (2014) relatou que uma UPA 24 horas é uma unidade que deve permanecer aberta 24 horas por dia, 7 dias por semana, com o objetivo principal de atender necessidades de urgência e emergência e aliviar o atendimento de emergência. Possui uma estrutura capaz de solucionar problemas de complexidade moderada, porém, mesmo com capacidade reduzida, 97% dos casos podem ser resolvidos dentro da própria UPA.

Este, por sua vez, fornece serviços como raios-X, ECGs, laboratórios de exames e leitos de observação. Contam com uma equipe profissional composta por médicos (médicos e pediatras), enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, profissionais da recepção/portaria e estagiários.

De acordo com a Portaria nº 1.601, de 07 de julho de 2001, artigo 3º: A UPA 24 horas deve ser dividida em três categorias diferentes de acordo com o número de pessoas residentes na cidade que será a sede. Também equaciona os materiais que devem ser fornecidos, o número de funcionários que atendem esses usuários e a qualidade da saúde.

Todas as unidades são classificadas como de risco de acordo com a Política Nacional de Atendimento às Urgências, e as UPAs estão estrategicamente localizadas em áreas que permitem o fluxo para a rede de atendimento de urgência e emergência (STEFANELLI, 1993).

Os Serviços de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) estão diretamente relacionados aos serviços de atendimento das unidades de UPA, onde muitos pacientes são encaminhados à UPA por meio do SAMU (SCOFANO, 2012).

Atendimento em urgência e emergência

O atendimento inclui o gerenciamento de todos os serviços para um paciente, o status do cuidado para o qual o paciente busca atenção imediata e o processo de encaminhamento e transferência de pacientes entre serviços (BERLO, 2003).

Souza et al. (2019), afirmaram que o objetivo primordial dos serviços de saúde é avaliar e gerenciar situações não planejadas ou imprevistas que surgem em ambientes hospitalares e atender pessoas com necessidades urgentes de saúde que não podem esperar pela disponibilidade dos serviços de atendimento.

A atuação do enfermeiro em seu trabalho baseia-se em diversos subprocessos inter-relacionados que se estruturam na prática de enfermagem, administrativa/gerencial e na execução de suas ações, pois é sabido que desde uma concepção profissional, o trabalho entre equipe é diferente e é o resultado do vínculo entre gestão e atividades e integrado ao fluxo de trabalho (SOUZA et al., 2019).

Essa característica é particularmente destacada no processo de trabalho da enfermagem, que deve ser desenvolvido a partir da realização conjunta de vários subprocessos que são "descritos por diversos autores como intrínsecos à assistência, gestão/administração, ensino e pesquisa" (MONTEZELLI et al., 2010).

O atendimento de urgência tornou-se um foco estratégico para o gerenciamento da demanda com o objetivo de liberar as pessoas de serviços de urgência sobrecarregados. Conforme descrito por Sousa et al. (2019), há uma vaga sugestão de que a designação de emergências ou emergências depende da rapidez com que uma pessoa precisa ser atendida.

A enfermagem é uma prática profissional socialmente relevante, e as decisões de enfermagem historicamente fazem parte de um processo de trabalho coletivo que visa gerar uma ação saudável por meio de saberes específicos e articulação com outros componentes da equipe no campo político (FERREIRA et al., 2018).

A atuação dos profissionais citados desempenha um papel vital na melhoria do acesso e na capacidade de prestação de serviços à população. Eles fornecem serviços essenciais que facilitam a atenção primária à saúde (MONTEZELLI et al., 2010).

Entre outras manifestações, esses profissionais pesquisam, diagnosticam, tratam e previnem doenças humanas, lesões e outros distúrbios físicos e mentais de acordo com as necessidades de cada caso (FERREIRA et al., 2018).

Existe uma divergência entre a ideia e as demandas das instituições de saúde em relação aos enfermeiros, que para a instituição, "as funções administrativas desempenhadas por esses profissionais devem ser destinadas à produção com vistas a atender aos princípios capitalistas e não necessariamente à assistência de enfermagem" (MONTEZELLI et al., 2010).

Trabalhar em saúde exige muito conhecimento técnico-científico dos profissionais, pois visa atender às necessidades humanas básicas das pessoas. Para atuar em serviços de emergência, os profissionais precisam possuir determinadas características, como: Abordagem aos pacientes, conhecimento e treinamento na área, e à medida que você ganha experiência, você prestará um atendimento mais rápido e

eficaz. Os serviços de emergência são considerados um setor estressante, causando desgaste físico e mental aos trabalhadores, com efeitos prejudiciais à sua saúde (SOKOLSKI et al., 2019).

Importância da enfermagem na unidade de pronto atendimento

O atendimento aos usuários é realizado por meio do trabalho em equipe e da integração entre as diferentes categorias de profissionais dos serviços de urgência e emergência. Bellucci et al. (2012), endossou esses pressupostos, afirmando que todo profissional de saúde pode acolher um usuário em serviços hospitalares de emergência, desde que esteja capacitado para tal.

Pesquisas complementares publicadas por Alves et al. (2005), reforçam essa mensagem, ressaltando a importância de integrar e articular diferentes categorias profissionais e saberes para subsidiar uma assistência oportuna e gratuita.

A classificação de risco, no entanto, é de responsabilidade específica do enfermeiro, por ser um profissional de nível superior com o conhecimento necessário para desempenhar essa tarefa (BELLUCCI et al., 2012).

Para isso, os enfermeiros se baseiam em decisões que serão tomadas por meio de uma escuta qualificada. O julgamento clínico e crítico da queixa levará ao raciocínio lógico para determinar o risco. Esse julgamento é feito por meio de entrevista, análise, breve exame físico, verificação de dados vitais e, finalmente, alguns exames complementares (ECG ou glicemia capilar) para que se possa fazer um julgamento de cada caso.

Além disso, além de analisar as informações clínicas, o enfermeiro deve compreender e gerenciar o mecanismo de classificação de risco de cada usuário. Para tanto, os enfermeiros utilizaram protocolos previamente selecionados como diretrizes técnicas para subsidiar teoricamente suas decisões.

Cabe ao enfermeiro decidir quais e quanta informação precisa ser obtida sobre a saúde do cliente, avaliando tanto dados objetivos quanto subjetivos. O protocolo deve ser uma diretriz que traga experiências concretas e baseadas na ciência (SOUZA et al., 2008).

Acosta, Duro e Lima confirmaram e contribuíram para outros aspectos que o enfermeiro deve realizar a coleta de informações, principalmente com base na escuta da história clínica e das principais queixas somada à análise do exame físico, a fim de identificar sinais e sintomas, permitindo a identificação de padrões normais ou alterados e determinar a probabilidade de risco.

Além disso, os enfermeiros interpretam os sinais psicológicos, interpessoais e comunicativos dos pacientes para verificar a credibilidade das informações clínicas. Nesse sentido, a atuação do enfermeiro na classificação de risco também é influenciada pelos seguintes fatores.

Aspectos sociais e o ambiente de vida em que os usuários se encontram. Assim, os enfermeiros usam avaliações intuitivas para categorizá-los com base na aparência e na maneira como os pacientes fazem perguntas.

Segundo Peres et al. (2006), a formação e qualificação dos profissionais de enfermagem pelos órgãos estaduais deve seguir Lei de Diretrizes e Bases (LDB) da Educação, no contexto de sua formação, determina

que eles devem ingressar no mercado de trabalho e para assumir uma postura crítica, eles também devem ser reflexivos, dinâmicos e positivos em suas tomadas de decisão.

O autor também menciona que para ser um profissional que pode atuar no SUS, ele deve ser competente, possuir habilidades e conhecimentos técnicos que sustentem sua atuação e estar apto a atender às necessidades de seus serviços e obrigações.

Conforme mencionado anteriormente, durante esse processo de formação, as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) exigem que os profissionais de enfermagem, dentro de sua competência, devam: Líder: no quesito liderança, tem-se Florence Nightingale, como exemplo a seguir, considerada uma excelente líder, que mesmo não fazendo aparições públicas mantinha em seu modo de atuar um espírito inflexível, obstinada, sabendo sempre o que fazer, era perspicaz nas suas decisões, direta e precisa diante dos problemas a serem resolvidos, contribuindo para a salvação de seus pacientes. Ser líder ou se tornar líder implica em saber agir, estar à frente de uma equipe de profissionais que espera de si decisões coerentes e concisas, cujo objetivo é a resolutividade e o andamento do processo de trabalho (PERES et al., 2006). Administrador e Gerenciador: é ser um empreendedor, acreditar e criar ideias organizacionais que influenciem beneficentemente nos processos de assistências das unidades de saúde. Sempre colaborando quanto ao gerenciamento de pessoas, de materiais, na produção de serviços, na organização, coordenação da equipe e/ou na instituição hospitalar.

De acordo com a Lei do Exercício Profissional nº 7.498, de 25 de junho de 1986, em seu artigo 8º, inciso I, deduz-se que é exclusivo do profissional enfermeiro: a) direção do órgão de Enfermagem integrante da estrutura básica da instituição de saúde, pública ou privada, e chefia de serviço e de unidade de Enfermagem; b) organização e direção dos serviços de Enfermagem e de suas atividades técnicas e auxiliares nas empresas prestadoras desses serviços; c) planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços da assistência de Enfermagem; d) consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre matéria de Enfermagem; e) consulta de Enfermagem; f) prescrição da assistência de Enfermagem; g) cuidados diretos de Enfermagem a pacientes graves com risco de vida; h) cuidados de Enfermagem de maior complexidade técnica e que exijam conhecimentos científicos adequados e capacidade de tomar decisões imediatas (COFEN, 1986).

Por fim, pode-se dizer que a atuação do enfermeiro não se limita às intervenções tecno científicas, mas deve contemplar também os processos saúde-doença, a ação social nas políticas públicas e a atuação mais ampla nas organizações de serviços.

Suporte psicossocial aos pacientes e familiares

No atendimento pré-hospitalar, além dos cuidados físicos, o enfermeiro desempenha um papel importante no fornecimento de suporte psicossocial aos pacientes e seus familiares. Ele está preparado para lidar com situações de estresse emocional, oferecendo apoio e informações relevantes. De acordo com Barbosa et al. (2021), a presença e o acolhimento do enfermeiro durante o atendimento pré-hospitalar têm um impacto significativo na experiência do paciente, ajudando a minimizar o trauma emocional associado à

emergência.

O enfermeiro possui habilidades de comunicação e empatia que são essenciais para estabelecer uma relação terapêutica com o paciente e seus familiares. Ele busca compreender as preocupações, medos e necessidades emocionais das pessoas envolvidas, proporcionando um ambiente de apoio e confiança. Conforme ressaltado por Costa et al. (2019), a escuta ativa do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar contribui para o fortalecimento do vínculo terapêutico, promovendo o bem-estar psicológico dos pacientes e seus familiares.

Durante a situação de emergência, o enfermeiro tem a responsabilidade de fornecer informações claras e precisas sobre o estado de saúde do paciente, os procedimentos realizados e as expectativas futuras. Essas informações ajudam a reduzir a ansiedade e o desconhecimento, permitindo que os pacientes e seus familiares se sintam mais seguros e informados. Segundo Santos et al., (2021), a comunicação adequada do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar contribui para o empoderamento do paciente e seus familiares, facilitando a tomada de decisões e o enfrentamento da situação.

O enfermeiro também desempenha um papel fundamental no encaminhamento adequado dos pacientes e seus familiares para suporte psicossocial adicional, quando necessário. Ele pode identificar sinais de estresse pós-traumático, ansiedade exacerbada ou necessidade de apoio emocional prolongado. Nesse sentido, o estudo de Fernandes et al. (2018), destaca a importância do enfermeiro como elo entre os serviços de saúde e os recursos disponíveis na comunidade, facilitando o acesso a serviços de suporte psicossocial especializado.

Além disso, o enfermeiro pode oferecer orientações práticas e estratégias de enfrentamento aos pacientes e familiares, ajudando-os a lidar com a situação de emergência e suas repercussões emocionais. Ele pode fornecer informações sobre recursos de apoio, grupos de suporte e estratégias de autocuidado. Conforme mencionado por Almeida et al. (2022), o enfermeiro no atendimento pré-hospitalar desempenha um papel de educador, capacitando os pacientes e seus familiares a lidarem com a situação e promovendo a resiliência emocional.

O atendimento inclui o gerenciamento de todos os serviços para um paciente, o status do cuidado para o qual o paciente busca atenção imediata e o processo de encaminhamento e transferência de pacientes entre serviços.

Souza et al. (2019), afirmaram que o objetivo primordial dos serviços de saúde é avaliar e gerenciar situações não planejadas ou imprevistas que surgem em ambientes hospitalares e atender pessoas com necessidades urgentes de saúde que não podem esperar pela disponibilidade dos serviços de atendimento.

A atuação do enfermeiro em seu trabalho baseia-se em diversos subprocessos inter-relacionados que se estruturam na prática de enfermagem, administrativa/gerencial e na execução de suas ações, pois é sabido que desde uma concepção profissional, o trabalho entre equipe é diferente e é o resultado do vínculo entre gestão e atividades e integrado ao fluxo de trabalho.

Essa característica é particularmente destacada no processo de trabalho da enfermagem, que deve ser desenvolvido a partir da realização conjunta de vários subprocessos que são "descritos por diversos

autores como intrínsecos à assistência, gestão/administração, ensino e pesquisa" (MONTEZELLI et al., 2010).

O atendimento de urgência tornou-se um foco estratégico para o gerenciamento da demanda com o objetivo de liberar as pessoas de serviços de urgência sobrecarregados. Conforme descrito em Sousa et al. (2019), há uma vaga sugestão de que a designação de emergências ou emergências depende da rapidez com que uma pessoa precisa ser atendida.

A enfermagem é uma prática profissional socialmente relevante, e as decisões de enfermagem historicamente fazem parte de um processo de trabalho coletivo que visa gerar uma ação saudável por meio de saberes específicos e articulação com outros componentes da equipe no campo político (FERREIRA et al., 2018).

Entre outras manifestações, esses profissionais pesquisam, diagnosticam, tratam e previnem doenças humanas, lesões e outros distúrbios físicos e mentais de acordo com as necessidades de cada caso (FERREIRA et al., 2018).

Existe uma divergência entre a ideia e as demandas das instituições de saúde em relação aos enfermeiros, que para a instituição, "as funções administrativas desempenhadas por esses profissionais devem ser destinadas à produção com vistas a atender aos princípios capitalistas e não necessariamente à assistência de enfermagem" (MONTEZELLI et al., 2010).

Para atuar em serviços de emergência, os profissionais precisam possuir determinadas características, como: Abordagem aos pacientes, conhecimento e treinamento na área, e à medida que você ganha experiência, você prestará um atendimento mais rápido e eficaz. Os serviços de emergência são considerados um setor estressante, causando desgaste físico e mental aos trabalhadores, com efeitos prejudiciais à sua saúde (SOKOLSKI et al., 2019).

Importância da comunicação eficaz na equipe multidisciplinar

A comunicação eficaz em equipes multidisciplinares é essencial para um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo, integrando diferentes habilidades e conhecimentos em prol de um objetivo comum. Segundo Barra et al., (2010), a clareza e a assertividade na comunicação são fundamentais para a compreensão de papéis e responsabilidades, reduzindo conflitos e mal-entendidos.

Além disso, no contexto hospitalar, a comunicação eficaz contribui significativamente para a humanização do atendimento. Backes et al., (2006) ressaltam que uma comunicação aberta e empática permite aos profissionais entenderem melhor as necessidades e preocupações dos pacientes, resultando em um cuidado mais personalizado e ético.

Stefanelli (1993) destaca a importância das teorias de comunicação no contexto da saúde, incluindo as formas verbais e não-verbais, que são decisivas no entendimento entre a equipe e no relacionamento com os pacientes. Berlo (2003) apresenta um modelo de comunicação que enfatiza a importância da fonte, mensagem, canal e receptor, aspectos cruciais para assegurar uma comunicação eficaz e livre de ruídos.

A motivação da equipe também está intrinsecamente ligada à comunicação. Como Bezerra et al., (2010) apontam, quando os membros da equipe se sentem ouvidos e compreendidos, há um aumento na

motivação e no engajamento. Portanto, estratégias motivacionais eficazes dependem da clareza e abertura na comunicação.

Identificar e superar barreiras que prejudicam a comunicação eficaz é outro aspecto importante. Diferenças de linguagem técnica entre profissionais, hierarquias e questões culturais podem influenciar na transmissão e recepção de informações. A tecnologia, por outro lado, tem um papel crescente na facilitação da comunicação, com ferramentas digitais ajudando na partilha rápida de informações e na coordenação de tarefas.

RESULTADOS

Foram encontrados 37 artigos para análise e seleção final e, após a observação e leitura de títulos e resumos, o número de publicações que se enquadram ao estudo decresceu para 29 e, com a leitura minuciosa, esse número diminuiu para 8. Para um melhor entendimento buscou-se mostrar abaixo os principais estudos analisados:

Tabela 1: Artigos incluídos na revisão integrativa.

Autores / Estudo	Ano	Principais Contribuições e Temas Abordados
Araújo et al.	2007	Compreensão da dor torácica isquêmica em emergências; importância da empatia na enfermagem.
Breuckmann et al.	2021	Padrões de qualidade para unidades de dor torácica e AVC; eficiência dos protocolos.
Fantini	2015	Fatores de risco para doenças cardiovasculares; avaliação rápida e precisa em emergências.
Kasper et al.	2017	Abordagem ampla da gestão de dor torácica isquêmica.
Meah et al.	2020	Primazia da angiotomografia coronariana; avaliação de síndrome coronariana aguda.
Teich et al.	2011	Custos da síndrome coronariana aguda; importância de estratégias custo-efetivas.
Tempass et al.	2016	Características do atendimento pré-hospitalar em síndrome coronariana.
COFEN	2010	Normativas para práticas de enfermagem no Brasil; cuidados em emergências.

DISCUSSÃO

De acordo com Araújo et al. (2007), os enfermeiros desempenham um papel fundamental no sistema de saúde brasileiro, desempenhando um papel vital nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Estas unidades, criadas como parte da Política Nacional de Urgência e Emergência (PNUE) lançada pelo Ministério da Saúde em 2003, desempenham um papel crucial na oferta de serviços de complexidade média, abertos 24 horas por dia, 7 dias por semana. Regina cita as diretrizes condicionais da Portaria nº 1.601 de 07 de julho de 2001, as UPAs são definidas em três categorias (I, II e III) com base no número de leitos de observação, capacidade de atendimento diário e área física. Cada categoria tem critérios específicos, como o número mínimo de médicos por plantão e a população de atendimento. Essas categorias visam se adequar às UPAs às necessidades das comunidades em que estão localizadas.

Breuckmann et al. (2021), descrevem o funcionamento das UPAs, que oferecem uma ampla gama de serviços, incluindo raios-X, eletrocardiogramas (ECG), laboratórios de exames e leitos de observação. A equipe profissional nas UPAs é diversificada, composta por médicos (incluindo pediatras), enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, profissionais de recepção/portaria e estagiários. Isso garante que os pacientes recebam atendimento abrangente e adequado à sua condição de saúde. Em concordância com Scofano (2012), as UPAs desempenham um papel estratégico no sistema de saúde ao funcionar como

pontos de acesso a serviços de urgência e emergência. Elas são frequentemente conectadas aos Serviços de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), que encaminham pacientes às UPAs quando necessário. Esse vínculo é fundamental para a cooperação eficaz no atendimento de pacientes com necessidades urgentes de saúde.

Na visão de Fantini (2015) a atuação dos enfermeiros nas UPAs é de grande importância, pois eles desempenham várias funções essenciais. Entre essas funções, o processo de trabalho dos enfermeiros envolve a prática clínica, administração/gerenciamento e execução de ações. Essas atividades são realizadas em conjunto com outros profissionais de saúde, refletindo a natureza interdisciplinar da assistência de urgência e emergência. Ferreira et al. (2018), destacam que a enfermagem é uma profissão socialmente relevante que desempenha um papel crítico na assistência à saúde. Os enfermeiros tomam decisões baseadas em evidências científicas e trabalham em estreita colaboração com outros membros da equipe de saúde para diagnosticar, tratar e prevenir doenças, bem como atender às necessidades dos pacientes. Sua atuação é fundamental para melhorar o acesso e a prestação de serviços de saúde à população.

Kasper (2017) aponta uma discordância em relação ao papel dos enfermeiros nas instituições de saúde. Algumas instituições podem lançar mais funções administrativas de enfermeiros em detrimento da assistência direta. Isso destaca a necessidade de consideração do valor da prática de enfermagem em todas as suas dimensões, incluindo o cuidado direto ao paciente. Trabalhar em serviços de emergência exige um alto nível de conhecimento técnico-científico por parte dos profissionais de saúde. Eles devem abordar os pacientes com habilidade, aplicar o conhecimento adquirido na área e, à medida que ganham experiência, aprimorar sua capacidade de fornecer atendimento rápido e eficaz. No entanto, o ambiente de serviço de emergência pode ser altamente estressante e levar ao desgaste físico e mental dos profissionais de saúde.

Para Meah et al. (2020), a administração de medicamentos é uma prática crítica no sistema de saúde brasileiro. Ela envolve diversos profissionais de saúde, desde a prescrição médica até a dispensação do medicamento ao paciente. Os enfermeiros desempenham um papel essencial na administração segura e eficaz dos medicamentos, garantindo que os pacientes recebam o tratamento adequado. A prescrição de medicamentos é regulamentada pelo Conselho Federal de Medicina, o que garante a segurança do paciente ao receber o tratamento necessário. Os farmacêuticos também desempenham um papel crucial na dispensação de medicamentos, garantindo que o paciente receba o medicamento correto e as orientações necessárias para o seu uso adequado. Sokolski et al. (2019) explicam que a administração de medicamentos pode ocorrer em diversos ambientes de saúde, incluindo hospitais, clínicas e unidades de atenção básica. Os enfermeiros monitoraram os pacientes em busca de possíveis efeitos colaterais e reações adversárias, garantindo uma assistência de alta qualidade. No entanto, o sistema de saúde brasileiro enfrenta desafios significativos, como financiamento inadequado, deficiência de profissionais de saúde em algumas regiões e desigualdade no acesso aos serviços de saúde. A automedicação também é um problema comum, que pode representar riscos à saúde dos pacientes.

Segundo Araújo et al. (2011), outra área crítica é que os enfermeiros desempenham um papel vital nas UPAs é o monitoramento de sinais de emergência. O monitoramento constante dos sinais específicos,

como pressão arterial, frequência cardíaca, frequência respiratória e temperatura, é essencial para a identificação precoce de alterações na condição do paciente. O monitoramento de sinais bloqueados é fundamental no atendimento de pacientes com condições médicas graves, como insuficiências cardíacas, insuficiências respiratórias agudas, sepse e outras emergências médicas. Ele permite que os enfermeiros identifiquem problemas rapidamente, tomem decisões baseadas em evidências e intervenham de maneira eficaz.

Nas pesquisas feitas por Tempass et al. (2016), os enfermeiros também desempenham um papel fundamental na triagem e classificação de pacientes nas UPAs. A classificação de risco é uma prática comum em serviços de urgência e emergência e visa identificar a gravidade das condições dos pacientes. Isso ajuda a garantir que os pacientes mais críticos recebam atendimento imediato, enquanto aqueles com condições menos graves aguardam o acordo com a ordem de chegada. A classificação de risco é uma atividade complexa que requer julgamento clínico e conhecimento especializado. Ela é realizada por enfermeiros treinados para avaliar as condições dos pacientes com rapidez e precisão. Isso garante que os recursos sejam alocados de maneira eficaz e que os pacientes recebam o atendimento adequado com base em suas necessidades. O monitoramento de sinais restritos e a classificação de risco são práticas regulamentadas e padronizadas em serviços de urgência e emergência. Isso ajuda a garantir a qualidade do atendimento e a segurança dos pacientes.

Em relação à regulamentação, o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) estabelece normas e regulamentos que orientam a prática de enfermagem no Brasil. O COFEN tem um papel importante na garantia da qualidade e segurança dos cuidados de enfermagem nas UPAs e em outros ambientes de saúde. As UPAs são essenciais para a oferta de serviços de saúde de qualidade à população, especialmente em situações de urgência e emergência. Os enfermeiros desempenham um papel fundamental na prestação de cuidados nesses cenários, garantindo que os pacientes recebam atendimento oportuno, seguro e eficaz.

CONCLUSÕES

Apesar dos desafios, o acolhimento e a triagem de riscos mostraram-se essenciais para um fluxo de trabalho mais eficiente e fundamental para avaliar os clientes atendidos, aumentar o acesso e oferecer ofertas justas.

Há também a necessidade de identificar e criar os pontos de atenção necessários para responder às necessidades e anseios dos usuários, trabalhar para ampliar a resolutividade dos sistemas municipais de saúde, acolher todas as práticas nos pontos de atendimento, ampliar substancialmente a capacidade das unidades públicas, bem como, organizar ações regulatórias, de controle e avaliação, com os profissionais colaborando para a mudança de práticas em relação aos usuários e empregando mecanismos e processos de encaminhamento de pacientes entre os serviços.

Nesse sentido, o enfermeiro tem papel fundamental para o efetivo funcionamento do dispositivo, pois a classificação de risco é de responsabilidade específica do enfermeiro. Cabe a ele exercer julgamento clínico e crítico sobre a queixa e, com base nessas informações, determinado para cada caso.

Apesar das dificuldades e deficiências que prejudicam os enfermeiros no processo, o julgamento clínico e crítico da auscultação qualificada, exames breves e a compreensão da análise psicológica e interpessoal de cada paciente facilita a tomada de decisões adequadas para cada caso julgamentos afetam diretamente a sua eficiência e o eficácia do ACR.

Por meio desta pesquisa, pode-se descrever a percepção dos profissionais enfermeiros 24 horas da UPA sobre as mudanças implementadas nos serviços de urgência e emergência e os desafios encontrados na implementação de uma política nacional de humanização com foco na humanização.

No que diz respeito à consciência profissional, ela está em sua infância à medida que o espaço de comunicação se expande, e o movimento é isolado e único. A viabilização de um atendimento de qualidade entre colaboradores e populações também é difícil, pois não existe um webservice que possa fornecer encaminhamentos e encaminhamentos reversos para atender às preocupações levantadas pelos usuários.

Cabe destacar que ainda há muito trabalho a ser feito para melhorar a qualidade das ações implementadas, introduzir outras ações ainda não implementadas e continuar melhorando os processos e mecanismos de controle social. No entanto, a proposta constitui uma ferramenta no campo da produção científica que visa aprimorar o conhecimento científico dos interessados no assunto.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, R. D. D.; MARQUES, I. R.. Compreendendo o significado da dor torácica isquêmica de pacientes admitidos na sala de emergência. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.60, n.6, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672007000600011>

BACKES, D. S.; LUNARDI, V. L.; LUNARDI FILHO, W. D.. A humanização hospitalar como expressão da ética. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.14, n.1, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000100018>

BARBOSA, L. A.; LIMA, M. J. B.; ALVES, M. M. M.; SILVA, M. C.; SILVA, N. L. D.. Importância da assistência de enfermagem pré-hospitalar em emergência. **Revista de Enfermagem UFPE**, v.15, n.4, 2021. DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i12a237472p3506-3512-2018>

BARRA, D. C. C., WATERKEMPER, R., KEMPFER, S. S., CARRARO, T. E.; RADÜNZ, V.. Hospitalidade como expressão do cuidado em enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.63, n.2, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672010000200006>

BERLO, D. K.. **O processo da comunicação**: introdução à teoria e prática. USAID, 1963.

BEZERRA, F. D.; ANDRADE, M. F. D. C.; ANDRADE, J. S. D.; VIEIRA, M. J.; PIMENTEL, D.. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.63, n.1, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672010000100006>

BREUCKMANN, F.; MATTHIAS, H.; GRAU, A. J.; EVANGELOS, G.; MÜNZEL, T.; JOCHEN, S.. Quality benchmarks for chest pain units and stroke units in Germany. **Herz**, v.46, p.89-93,

2021. DOI: <https://doi.org/10.1007/s00059-019-04881-3>

COFEN. **Conselho Federal de Enfermagem**. Resolução COFEN nº 370/2010, 1986.

COSTA, S. M.; REIS, C. M.; TITO, L. A.; SOUZA, K. T.; SANTOS, R. S.. O enfermeiro e a escuta terapêutica: contribuições para o cuidado em saúde. **Revista Saúde e Pesquisa**, v.12, n.3, p.503-512, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/0104-07072015002450013>

FANTINI, J. F. A.. **Fatores de riscos para doenças cardiovasculares em pacientes em um pronto atendimento**. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, São José do Rio Preto, 2015.

FERREIRA, M. M.; MONTEIRO, A. I. C.; SILVA, R. B. D.. Transferências interhospitalares em emergência: a importância do enfermeiro. **Revista de Enfermagem Referência**, v.4, n.15, p.49-56, 2018.

GONÇALVES, C. G.. Importância do monitoramento dos sinais específicos pelo enfermeiro no hospital. **Revista Saúde e Pesquisa**, v.12, n.3, p.635-640, 2019.

KASPER, D. L.. Medicina interna de Harrison. In: KASPER, D. L.. **Medicina interna de Harrison**. 2017. p.2.

LIMA, A. F.. Sinais essenciais: importância da prática dos enfermeiros na assistência hospitalar. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, v.82, n.20, 2018.

MEAH, M. N.; BING, R. E.; NEWBY, D. E.. Primazia da angiotomografia coronariana como guardião do laboratório de cateterismo cardíaco. **American Heart Journal**, v.223,

p.120-122, 2020. DOI:

<https://doi.org/10.1016/j.ahj.2020.01.017>

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. D. C. P.; GALVÃO, C. M.
Revisão integrativa: método de pesquisa para a
incorporação de evidências na saúde e na enfermagem.

Texto & Contexto: Enfermagem, v.17, n.4, 2008. DOI:

<https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>

TEICH, V.; ARAUJO, D. V.. Estimativa de custo da síndrome
coronariana aguda no Brasil. **Rev. Bras. Cardiol.**, v.24, n.2,
p.85-94, 2011.

TEMPASS, L. R.; BOES, A. A.; LAZZARI, D. D.; BUSANA, J. D. A.;
NASCIMENTO, E. R. P.; JUNG, W.. Características do
atendimento pré-hospitalar de pacientes com suspeita ou
diagnóstico de síndrome coronariana. **Rev. Enferm.**, v.10,
n.9, p.3293-3301, 2016.

SANTOS, R. S.; COSTA, S. M.; PEREIRA, F. G.; REIS, C. M.;
SANTOS, F. G.. Comunicação terapêutica como ferramenta
de cuidado de enfermagem em emergência. **Revista
Cuidarte**, v.12, n.3, p.1105, 2021.

STEFANELLI, M. C.. **Comunicação com paciente: teoria e
ensino**. 2 ed. São Paulo: Robe; 1993.

Os autores detêm os direitos autorais de sua obra publicada. A CBPC – Companhia Brasileira de Produção Científica (CNPJ: 11.221.422/0001-03) detêm os direitos materiais dos trabalhos publicados (obras, artigos etc.). Os direitos referem-se à publicação do trabalho em qualquer parte do mundo, incluindo os direitos às renovações, expansões e disseminações da contribuição, bem como outros direitos subsidiários. Todos os trabalhos publicados eletronicamente poderão posteriormente ser publicados em coletâneas impressas ou digitais sob coordenação da Companhia Brasileira de Produção Científica e seus parceiros autorizados. Os (as) autores (as) preservam os direitos autorais, mas não têm permissão para a publicação da contribuição em outro meio, impresso ou digital, em português ou em tradução.