

## GERENCIAMENTO DO ENFERMEIRO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Adelita Barros de Aguiar<sup>1</sup>

Celeste Mendes<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente artigo tem como tema o papel do enfermeiro no gerenciamento das ações de urgência e emergência. A equipe de enfermagem que atua na urgência e emergência, tem como características da profissão uma elevada carga de trabalho, e rapidez nos atendimentos, contudo, também existem funções que precisam de autonomia na realização das atividades que não dizem respeito somente as práticas relacionadas ao atendimento, mas que contribuem com o processo, tais como o preenchimento de protocolos, relatos das ações realizadas e dos acompanhamentos e evoluções dos atendimentos, bem como os encaminhamentos que se procederam. Ainda existe no seu cotidiano toda uma burocracia a ser somada nas atividades laborais da instituição. Para concretizar os estudos referentes a qualidade do gerenciamento do enfermeiro em situações de urgência e emergência busca-se atingir o objetivo de determinar quais atitudes deve ter o profissional de enfermagem para gerenciar suas ações com o propósito de atingir a qualidade no atendimento, conhecendo quais as funções e reais características que deve permear em seu fazer laboral, estabelecendo parâmetros para que se priorize a qualidade no atendimento. O estudo se justifica pela necessidade de o profissional de enfermagem refletir sobre a sua prática valorizando seu conhecimento com a aplicação de competências que estabeleçam a autoconfiança e proatividade. Trata-se de um estudo de revisão de literatura de cunho descritivo exploratório realizada em documentos disponíveis para acesso na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Pubmed, Lilacs, Medlaine. As Considerações Finais apontam que as discussões sobre os fatores relacionados com a situação do atendimento de urgência emergência em nosso país requer um novo olhar sobre a forma de gerenciar as ações realizadas nesse contexto

**Palavras-chaves:** Saúde. Enfermagem. Atendimento de Urgência e Emergência

### ABSTRACT

This article's theme is the role of the nurse in managing urgency and emergency actions. The nursing team that works in urgency and emergency care has as characteristics of the profession a high workload and speed of care, however, there are also functions who need autonomy in carrying out activities that do not only concern practices related to care, but that contribute to the process, such as filling out protocols, reporting on actions carried out and monitoring and evolution of care, as well as referrals that they proceeded. There is still a lot of bureaucracy in your daily life to be added to the institution's work activities. To carry out studies relating to the quality of nurse management in urgent and emergency situations, we seek to achieve the objective of determining what attitudes the nursing professional should have to manage their actions with the purpose of achieving quality in care, knowing which are the functions and real characteristics that must permeate your work, establishing parameters so that quality of service is prioritized. The study is justified by the need for nursing professionals to reflect on their practice, valuing their knowledge with the application of skills that establish self-confidence and proactivity. This is a literature review study of an exploratory descriptive nature carried out on documents available for access in the Virtual Health Library (VHL), Pubmed, Lilacs, Medlaine. The Final Considerations point out that discussions about the factors related to the situation of emergency emergency care in our country require a new look at how to manage the actions carried out in this context

**Keywords:** Health. Nursing. Urgent and emergency care

### INTRODUÇÃO

1

Este trabalho tem como foco a realização de estudos sobre as ações de gerenciamento do trabalho em relação a qualidade da atuação do enfermeiro em situações de urgência e emergência. As intenções de estudo a serem realizadas para contemplar a pesquisa, estão alicerçadas em teorias que marcam a atuação na

1 Bacharel em Enfermagem, Atuante como enfermeira no Estado de Mato Grosso como Enfermeira Responsável Técnica pelo Pronto atendimento no Município de Diamantino. Coordenadora da Enfermagem no Município de Diamantino.

2 Doutora em Ciências da Educação, Mestre em Ciências da Educação. Especialista em Gestão Educacional. Professora Orientadora de TCC. Pedagoga coordenadora técnica pedagógica em cursos de Especialização e cursos de mestrado e Doutorado. Atualmente atua como professora orientadora em cursos de mestrado e doutorado e assessora pedagógica de acadêmicos.

área da enfermagem, portanto, requer, priorizar o foco do estudo a partir de objetivos claros, determinação das fontes de estudo e tempo destinado para a realização das diferentes etapas a serem desenvolvidas.

O estudo está pautado na realidade do profissional de enfermagem em situações de urgência e emergência, com o interesse de analisar a validade de suas ações e a qualidade do serviço realizado. A enfermagem é uma profissão que possui conhecimentos especializados para o atendimento do ser humano, nas áreas de promoção, recuperação e reabilitação da saúde, bem como prevenção de doenças e agravos.

O principal vínculo entre o usuário e o estabelecimento de saúde ocorre através do serviço de enfermagem, por se constituir no maior grupo de profissionais da saúde e que mantém um contato ininterrupto com o usuário, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado.

A área de urgência e emergência compreende a assistência pré-hospitalar realizada nos locais onde o usuário se encontra, exigindo do profissional de enfermagem qualificação para oferecer os cuidados imediatos e seguros ao paciente, qualquer que seja seu estado.

A qualidade do trabalho do profissional de enfermagem está pautada não somente na atenção dispensada aos pacientes, mas sim em todas as ações pertinentes a sua função e que se pauta no serviço prestado na emergência, e para que seja eficaz alguns fatores devem ser observados como: organização de um sistema acessível a toda população, uso e controle de equipamentos adequados, acompanhamento aos avanços tecnológicos, competência e habilitação para prestar assistência imediata respeitando os valores e crenças individuais e regionais.

A pesquisa desenvolvida trata-se de um estudo de revisão de literatura de cunho descritivo exploratório.

## A ENFERMAGEM NO SEU CONTEXTO REAL

A enfermagem trata-se de uma profissão de grande importância no trabalho mais amplo e coletivo de saúde, e as ações desenvolvidas pelo enfermeiro assumem uma grande importância na participação de saúde e bem estar em parceria com outras categorias profissionais. Por estar na linha de frente de frente das ações médicas e hospitalares a enfermagem assume muitas responsabilidades além de necessitar apresentar domínio de diferentes situações, principalmente quando relacionadas ao pronto atendimento e as situações de urgência e emergência, sendo estes os primeiros profissionais que se relacionam com situações que precisam ser resolvidas de imediato. Tendo em vista a interdependência e complementaridade dos saberes para prestação de uma assistência integral as suas ações necessitam ser realizadas com autonomia e competência. (ARGENTA, ADAMY, e BITENCOURT,2020).

A qualidade da assistência à saúde não é um atributo abstrato e, sim, é construída pela avaliação assistencial abrangendo a análise da estrutura, dos processos de trabalho e dos resultados dos mesmos, estabelecendo um modelo avaliativo em saúde pautado em componentes de estrutura, de processo e de resultados (MENDES; BITTAR, 2014).

Segundo Carneiro.et.al (2010), as atividades profissionais de enfermagem se tornam subjetivas e principalmente no trato médico assumem essa ótica, porém a responsabilidade e as ações em relação em busca de uma situação menos dolorosa e mais confortável para os pacientes eleva as ações pertinentes ao cuidado a um outro patamar. Nesse sentido a prática associada ao conhecimento e aos procedimentos realizados passa a ser terapêutico, fazendo parte de um processo de cuidado não só com o bem-estar, mas com tudo que garanta a sua eficiência.

Conforme Morais e Melleiro (2013), a qualidade da atenção à saúde é um fator o qual não pode ser definido com exatidão, pois todo o processo realizado envolve além da atenção e cuidados criteriosos, o conhecimento e a empatia como determinantes para a qualidade do trabalho realizado principalmente em situações de urgência e emergência em atendimento à vida. O bom desempenho é uma das necessidades constantes a fim de serem aplicados em distintos aspectos, propriedades, componentes ou alcances desse tipo de atenção.

Segundo os referidos autores:

2

O principal vínculo entre o usuário e o estabelecimento de saúde ocorre através do serviço de enfermagem, por se constituir no maior grupo de profissionais da saúde e que mantém um contato ininterrupto com o usuário, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado. Isso pode influenciar no julgamento dos usuários no que tange à imagem do hospital (MORAIS e MELLEIRO, 2013, p 113)

Dessa forma todo o cuidado e atenção disponibilizados aos usuários em relação ao atendimento de saúde estão associados a qualidade que pode considerada como uma construção social, produzida a partir das

experiências vivenciadas nas situações de atendimento e cuidado, o que gera uma avaliação sobre a qualidade do serviço prestado e da eficácia das ações realizadas.

Para tanto, Donabediano (1988) apresenta uma estrutura tríade a qual pode-se confrontar o processo realizado e os resultados obtidos que possibilitam avaliar os serviços de saúde de urgência e emergência, considerando as seguintes dimensões:

Estrutura: corresponde às características relativamente estáveis da instituição, tais como estrutura organizacional, recursos humanos, físicos, materiais e financeiros;

Processo: refere-se aos procedimentos empregados e ao desenvolvimento das atividades dos profissionais envolvidos na prestação de serviços ao usuário, bem como a relação profissional-usuário;

Resultado: caracteriza-se pela consequência das atividades realizadas, sendo a demonstração da combinação de fatores do meio ambiente, da estrutura e do processo (MORAIS, MELLEIRO, 2013, p. 114)

Nesse sentido entende-se que a qualidade da assistência à saúde se torna um dos maiores benefícios a ser oferecido aos usuários garantindo-lhes satisfação e segurança em relação aos procedimentos a serem realizados. Portanto, tornar relevante o trabalho na urgência ou emergência e a forma com que o processo é realizado, definem-se situações que possibilitam o sucesso e o que se espera da função como prioridade alcançável de acordo com os recursos disponíveis e dos valores sociais existentes, pois, de acordo com Santos (2019, p.16): “os novos desafios que são colocados aos profissionais de saúde surgem através das alterações e mudanças sociais, científicas e tecnológicas que se têm vindo a verificar na sociedade em geral e, em particular, na área da saúde.”

O trabalho do profissional de enfermagem é carregado de emoções e situações que envolvem outros profissionais, os pacientes e seus familiares e acompanhantes, bem como os fatores intrínsecos em cada situação, fatos estes que precisam ser controlados.

### **Especificidades do atendimento da urgência e emergência**

No contexto do atendimento às urgências e emergências, o enfermeiro vive muitos dilemas éticos e legais em relação à responsabilidade profissional, autonomia em relação às demais categorias profissionais, além da competência legal para realizar procedimentos. Precisa ter atenção redobrada ao realizar seu trabalho, pois atende o usuário grave que se submete a procedimentos complexos, na maioria das vezes articulados a protocolos qualificados com especificidades, também, para a atuação do enfermeiro. Portanto, o momento no qual se dá o atendimento de emergência exige rapidez e o enfermeiro precisa estar amparado legalmente para a sua realização.

Embora a unidade de urgência/emergência hospitalar apresente características peculiares de sua especialização e ainda tenha atribuições específicas, os profissionais que ali trabalham necessitam estar constantemente preparados e ainda contar com recursos que lhes permita executar suas funções com qualidade e determinação.

Em relação as ações desenvolvidas pela enfermagem, quer seja nos centros de saúde nos postos de pronto atendimento ou na rede hospital é pertinente conviverem com situações pertinentes à urgência pela vida e pelo atendimento. Nem sempre as ações a serem realizadas depende somente de suas ações e muitas vezes o atendimento paliativo acaba sendo a melhor opção, principalmente em relação a situações que é possível atender toda a demanda, principalmente em situações geradas por acidentes de trânsito, violências e doenças de várias etiologias em que surge a prioridade da rapidez em prestar os primeiros socorros afim de reduzir traumas mais severos e o óbito (MENDES,2011).

3

Há situações que fogem ao controle, há riscos pertinentes e ainda há diversas situações que cercam todo o rol de procedimentos que precisa acontecer de forma rápida e eficaz. Nessas situações conhecidas como situações de emergência e de urgência o profissional de enfermagem deve manter o comando da situação e realizar o máximo possível, mesmo que para isso precise se desdobrar em diferentes papéis.

Cavalcante et.al (2013) esclarece que de acordo com o parecer do COREN nº 005/2010 cabe ao enfermeiro assumir a responsabilidade pela avaliação inicial do paciente, iniciando-se pela obtenção dos dados iniciais em relação a classificação da situação e encaminhar o usuário dentro da unidade de emergência para o atendimento clínico apropriado, sendo quinda que deve monitorar o fluxo de pacientes, evidenciando autonomia durante assistência.



A partir de então é possível dizer que ao gerenciar suas atividades profissionais, o enfermeiro necessita estar embasado na Lei do Exercício Profissional nº 7.498, de 25 de junho de 1986, assim como, pelo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, tendo como órgão regulador o sistema Cofen/Coren, fazendo com que suas atividades venham atender o que procede a legislação em relação as atribuições das profissões compreendidas nos serviços de enfermagem (BRASIL, 1986).

Dessa forma se percebe que a responsabilidade do enfermeiro envolve situações aos saberes e fazeres dessa profissão, estando ligados a sentimentos éticos, humanos, no contexto da integralidade e da multidisciplinaridade das ações propostas pelo Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL 2010).

Um dos grandes debates na atualidade no que diz respeito aos procedimentos que buscam adequar o processo de humanização dentro de uma visão hospitalar, espaço este, em que a sensibilização e a competência estão presentes para que o trabalho aconteça com precisão evidenciando a satisfação de dever cumprido e a qualidade do serviço da saúde (BRASIL,2013).

Não bastando o trabalho que precisa realizar ainda precisa estar preparado para acompanhar os avanços tecnológicos das ciências da saúde e da profissão, dúvidas emergem a respeito da responsabilidade profissional em seus aspectos legais WINCK (2010).

## MATERIAS E MÉTODOS

Este estudo consiste em uma pesquisa descritiva bibliográfica, que objetivou analisar os artigos selecionados e identificando as ações desenvolvidas em relação ao enfermeiro e o gerenciamento de ações de urgência e emergência para compreender a importância das relações pessoais e humanização no tocante as suas atividades profissionais. Trata-se de um estudo descritivo de revisão de literatura utilizando-se de estudos científicos, provenientes de revisão de literatura sobre o tema apresentado.

Segundo Alves, Mazzotti (2002), a revisão de literatura ou revisão bibliográfica tem como princípio dois propósitos: o primeiro se refere a construção de uma contextualização para o problema e o segundo da análise das possibilidades presentes na literatura consultada para a concepção do referencial teórico da pesquisa.

Tal metodologia é muito recomendada para o levantamento da produção científica disponível e para a construção de redes de pensamentos e conceitos, que articulam saberes de diversas fontes na tentativa de trilhar caminhos na direção daquilo que se deseja conhecer (ALVES, MAZZOTTI, 2002).

Na revisão de literatura o material coletado pelo levantamento bibliográfico é organizado por procedência, ou seja, fontes científicas a partir de artigos, periódicos, dissertações e teses, e fontes de divulgação de e, a partir de sua análise, possibilita ao pesquisador a elaboração a contextualização, utilizando a investigação empreendida, sendo que Noronha e Pereira (2000, p. 193-195) declara sobre a revisão de literatura:

Quanto ao propósito podem ser analíticas, quando são feitas como um fim em si mesmas, por pesquisadores que se dedicam a efetuar, esporádica ou periodicamente, revisões sobre temas específicos, de modo que a somatória desses estudos possa, em longo prazo, forneça um panorama geral do desenvolvimento de uma determinada área, com suas peculiaridades, sucessos e fracassos.

Para a fundamentação teórica, utilizar-se-á artigos disponibilizados na base de dados eletrônica: Scientific Electronic Library Online (SciELO). Serão selecionados os artigos publicados em português, com os resumos publicados na base supracitada no período de 2010 a 2021 e indexados pelos descritores e palavras-chave: Gestão, Saúde Pública, Gestão de pessoas.

Será a pesquisa descritiva, pois se percebe que os procedimentos metodológicos necessários à realização da pesquisa proposta partem de uma pesquisa descritiva, através de uma abordagem qualitativa. Visto que é rico em dados descritivos, tem um plano aberto e flexível e focaliza realidade de forma contextualizada.

A pesquisa descritiva tem como características fundamentais: à descoberta, a interpretação em contexto, busca retratar a realidade de forma concreta e profunda, tem uma variedade de informações, revela uma experiência vicária, procura representar os diferentes pontos de vista numa situação social e os relatos têm linguagem mais acessível.

## Resultados e Discussões

O setor de urgência e emergência hospitalar exige atenção redobrada e muito preparo por parte dos profissionais de enfermagem, os quais se mantem a frente de toda a dinâmica de procedimentos realizados. Para tanto se torna fundamental que possuam conhecimento detalhado acerca das diversas situações de saúde mantendo o controle sobre as particularidades da assistência, como por exemplo, o raciocínio rápido, destreza manual e resolutividade dos problemas que se apresentam, tendo em vista o grande número de procedimentos a serem desenvolvidos, o estado de saúde do paciente e a limitação do fator tempo (ALMEIDA, PIRES 2007 apud OLIVEIRA et al., 2004).

Entretanto, conforme Wehbe e Galvão (2001), no Brasil, a formação do(a) enfermeiro(a) que trabalha em unidades de urgência e emergência foi postergada até a década de 1980, bem como é reduzido o número de enfermeiros preparados para atuarem na área de urgência/emergência hospitalar, causando um déficit no atendimento às necessidades da clientela. Soma-se a este cenário, a estrutura física inadequada de muitas instituições, a escassez de materiais, equipamentos, medicamentos e a equipe de trabalho despreparada.

Diante de tantas situações narradas pela vasta bibliografia e relatórios das Secretarias de saúde de todo o espaço geográfico brasileiro, pode-se observar a necessidade de se capacitar os profissionais que trabalhem na área, além de se gritar pela razão da formação continuada e de cursos em serviço envolvendo atualizações, oficinas, treinamentos com as equipes, buscando aprimorar a bagagem técnica e aumentar a autoconfiança dos profissionais (FISCHER; AZEVEDO; FERNADES, 2006).

A enfermagem acaba sendo solicitada para participar da elucidação da maior parte dos problemas de uma unidade hospitalar, seja uma situação de emergência ou não, pois apesar de o(a) enfermeiro(a) ter sua formação acadêmica voltada para a área assistencial, este profissional acaba se envolvendo, na maior parte do tempo, no cumprimento de tarefas administrativas (BATISTA; BIANCHI, 2006).

### AS ATRIBUIÇÕES DO ENFERMEIRO NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A Enfermagem no setor de urgência e emergência tem como função primordial oferecer a manutenção das funções fisiológicas vitais do indivíduo tem relação ao cuidado e preservação da vida, buscando fazer o máximo possível para reestabelecer a ordem. A combinação das diferentes ações prestadas em relação aos cuidados de saúde e a determinação e compromisso de profissionais com a qualidade das ações são requisitos necessários para sucesso nos diferentes ambientes de sua atuação sendo peças chave para o seu futuro e dos demais envolvidos constituindo uma grande preocupação em relação aos diferentes níveis de sucesso alcançado (GOULART; CHIARI, 2010).

A qualidade do trabalho do profissional de enfermagem está, dessa forma, ligada não somente na atenção dispensada aos pacientes, mas sim em todas as ações referentes a sua função no serviço. Como asseveram Cordeiro et.al., (2018), o trabalho realizado pela enfermagem deve manter o seu padrão de qualidade de atendimento para que alcance a sua proposta de desenvolver o trabalho assistencial essencial, pensado e planejado com nas demais áreas que prestam igualmente cuidados de saúde diferenciados.

Para que obtenha bons resultados alguns fatores devem ser observados como: organização do sistema acessível a toda população, espaços e salas organizadas e bem equipadas, acompanhar os avanços tecnológicos, possuir profissionais habilitados a prestar assistência imediata, respeitando os valores e crenças individuais e regionais, pois em virtude de diferentes problemas que a pessoa doente enfrenta, devido às alterações fisiológicas do processo patológico, este se torna um grande desafio os profissionais de saúde a uma abordagem holística e focada na essência do ser humano (SANTOS, 2019).

Por isso é que o principal vínculo entre o usuário e o estabelecimento de saúde ocorre através do serviço de enfermagem, por se constituir no maior grupo de profissionais da saúde e que mantém um contato ininterrupto com o usuário, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado (MORAES, SANTOS, MERIGHI, & MASSAROLLO, 2014).

As Unidades de Emergência (UE) estão inseridas no sistema de saúde brasileiro como um local onde os usuários procuram solução para as suas necessidades de saúde, sejam elas emergenciais ou não, cabendo a equipe do atendimento sanar as situações necessárias de forma que garanta a melhor ação possível.

Portanto, pode-se dizer que esta função está diretamente ligada aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. Estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente ou usuário.

A excelência no atendimento trata da qualidade de serviço prestado, independentemente de que esteja



realizando, quando o faz com qualidade e que venha satisfazer as necessidades do cliente este se torna eficaz e proporciona-lhe satisfação, o que irá contribuir para o crescimento da empresa ou para a valorização do profissional prestador do serviço (OLIVEIRA,2008).

Para que aconteça um bom atendimento, há alguns pré-requisitos e o desafio da linha de frente que é proporcionar um bom serviço técnico, além de transmitir atenção e simpatia. Os colaboradores que estão em contato direto com os clientes fazem de seu desempenho um fator-chave para a efetividade de uma unidade empresarial, e afetam diretamente a qualidade e produtividade de bens e serviços, envolvendo-se duas dimensões do atendimento no que se refere a dimensão do cuidado técnica e do cuidado ético (FRACOLLI; ZOBOLI 2011)

Portanto, com a especificidade de tornar o trabalho seguro e de qualidade ao profissional que nele atua, recai a responsabilidade técnica e ainda a necessária atenção e o trato com os demais, com atitudes que demonstram o valor das relações interpessoais, pois em alguns casos, não é só o paciente que precisa de atenção especial no momento, mas as pessoas que o acompanham, principalmente em situações geradas por acidentes e traumas, o abalo e o nervosismo de quem está com o paciente podem gerar outras situações de emergência.

Nessa perspectiva, observa-se que a procura por essas unidades, por vezes, ocorre em detrimento da precariedade das unidades de atenção básica evidenciando assim, distorções do sistema de saúde vigente. Em decorrência desse contexto, as UE têm atendido além de sua capacidade instalada, o que representa um problema grave e relevante do sistema de saúde, principalmente, nos países em desenvolvimento, onde muitas vezes as grandes filas e o número excessivo de atendimento fazem com que a qualidade do serviço venha deixar a desejar, causando críticas, impaciência e constrangimento à ambas as partes.

O agravamento progressivo desse quadro amplifica as discussões sobre os fatores relacionados com a situação caótica do atendimento de emergência em nosso país, os quais retratam as principais causas de descontentamento da população com os serviços de saúde, entre elas aquelas relacionadas aos serviços de emergência, tais como a baixa capacidade instalada, a falta de acolhimento, a sobrecarga com atendimentos de baixa complexidade, a retaguarda inadequada e a formação dos profissionais inadequada.

O profissional que atua nesta área deve possuir de sensibilidade e conter um embasamento teórico-científico bem sustentado e com base numa dedicação máxima na sua atuação (CORDEIROS et.al., 2018).

O problema constatado foi a superlotação do serviço observado. Essa saturação se dá por vários motivos, dentre eles, pode-se citar a incapacidade que as Unidades Básicas de Saúde da Família têm de não acolherem seus pacientes agudos ou crônicos agudizados de sua área adscrita, fazendo com que os mesmos procurem um estabelecimento de atenção à saúde em nível de emergência (BRASIL, 2006).

Outro problema observado foi a escassez de material, o que gera, segundo Batista e Bianchi (2006), a adoção de um ritmo acelerado de trabalho para a finalização de tarefas pré-determinadas em decorrência da insuficiência de recursos humanos e materiais nas unidades de emergência, o que muitas vezes tem acarretado um atendimento de qualidade duvidosa e abaixo do esperado.

## Considerações finais

Ao final da realização desta pesquisa se espera compreender como ocorre o gerenciamento das ações realizadas pela enfermagem na urgência e emergência hospitalar, principalmente em relação ao vínculo entre o usuário e o estabelecimento de saúde, por se constituir no maior grupo de profissionais da saúde e que mantém um contato ininterrupto com o usuário, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado.

A qualidade da atenção à saúde é difícil de ser definida e envolve alguns critérios, determinados em forma de juízos de valor, que podem ser aplicados a distintos aspectos, propriedades, componentes ou alcanças desse tipo de atenção.

6

Desta forma, refletir sobre a prática neste contexto de abordagem é algo que não pode ser descartado, uma vez que a partir dele é possível realizar um caminho muito rico, cheio de experiências que contribuíram para a grande globalidade do profissional nesta área de atuação.

Assim, se referindo ainda a qualidade da assistência à saúde destaca-se como atitudes que propiciam a obtenção de maiores benefícios em detrimento de menores riscos para o usuário, benefícios estes que, por sua vez, definem-se em função do alcançável de acordo com os recursos disponíveis e os valores sociais existentes.

Cabe ressaltar que a percepção do usuário acerca dos fatores intervenientes na qualidade do atendimento vai ao encontro das causas acima apontadas. Sob essa ótica, acredita-se que pesquisas que apontem para

questões referentes à satisfação dos usuários com os serviços de saúde devem ser utilizadas como parâmetros de avaliação. A satisfação é definida como o produto da gestão dos relacionamentos e das expectativas de atendimento, referindo-se não só à qualidade do serviço, mas também ao acesso, local, cortesia, presteza da resposta e atenção humana ao usuário.

Pode ser compreendida, também, como a comparação das expectativas do usuário com suas percepções a respeito do encontro com o serviço real. Dessa maneira, a satisfação geral com o serviço é resultante das várias percepções que o cliente vai tendo ao longo da sequência de momentos de contato com um provedor, e que essa, portanto, ocorre na fase de consumo e na fase de pós-consumo.

As Unidades de Emergência (UE) estão inseridas no sistema de saúde brasileiro como um local onde os usuários procuram solução para as suas necessidades de saúde, sejam elas emergenciais ou não, cabendo a equipe do atendimento sanar as situações necessárias de forma que garanta a melhor ação possível. A partir do perfil do profissional globalizado e com as exigências do mundo moderno, o gestor enfrenta grandes desafios em conduzir grupos cada vez mais capacitados e identificar talentos e habilidades direcionados às atividades onde seu potencial será devidamente aproveitado.

Dessa forma saber gerenciar as situações cotidianas vivenciadas na urgência e emergência é uma tarefa que requer presteza e conhecimento, mas acima de tudo dedicação e empatia. Pois, além de ser primordial para os processos posteriores a UE é reaponsável por grande parte do trabalho desenvolvido nas unidades de saúde e precisa para tanto ser compreendida em seu papel e importância.

Os profissionais de enfermagem devem acompanhar as transformações da sociedade por meio de constantes atualizações em novas áreas, sobretudo, em gestão e liderança, visto que esses profissionais lidam com diversas tecnologias e têm papel fundamental no processo de disseminação do conhecimento. Trata-se de uma ciência que vem evoluindo e ganhando seu espaço, mas que tem muito a desenvolver, pois além de assistir, planejar e administrar, deve ser reconhecida pelo seu trabalho de liderança e de gestão de pessoas.

À medida que os enfermeiros conquistam espaços e procuram assumir com autonomia suas atribuições, acompanhando os avanços tecnológicos das ciências da saúde e da profissão, dúvidas emergem a respeito da responsabilidade profissional em seus aspectos legais. A responsabilidade do enfermeiro tem interface com outras questões que envolvem as políticas públicas de saúde e os limites de atuação e da autonomia entre diversas categorias profissionais, fomentando discussões acerca dos atos profissionais considerados privativos ou compartilhados, no contexto da integralidade e da multidisciplinaridade das ações propostas pelo Sistema Único de Saúde.

Mendes, Eugênio Vilaça As redes de atenção à saúde. / Eugênio Vilaça Mendes. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011. 549 p.: il.