

# A ASSISTÊNCIA DO ENFERMEIRO AO PACIENTE PSQUIÁTRICO EM SITUAÇÃO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Franciny Bianca da Silva Melo<sup>1</sup>

Neyele Taiany Souza Roberto<sup>2</sup>

Tânia Maria Alves Bento<sup>3</sup>

Odontologia



cadernos de  
graduação

ciências biológicas e da saúde

ISSN IMPRESSO 1980-1769

ISSN ELETRÔNICO 2316-3151

## RESUMO

Todos os indivíduos estão susceptíveis a desordens em sua saúde mental e esses agravos vêm aumentando ao longo dos anos em todo o mundo. Os sujeitos que desempenham seu papel na sociedade e mantêm suas ações apropriadas são consideradas saudáveis, porém um grave sofrimento psíquico pode gerar um desencadeamento de um momento de crise psíquica. Logo, a assistência de enfermagem a pacientes em crise é um desafio confrontado a cada atendimento que exige conhecimento e preparo. O presente estudo tem como objetivo discutir a assistência do enfermeiro frente ao paciente psiquiátrico em situação de urgência e emergência. Dessa forma, a metodologia utilizada é uma revisão integrativa que permite a síntese de múltiplos estudos publicados analisados diante dos artigos científicos nas bases de dados da SCIELO (Scientific Library Online), LILACS, BDEnf e Medline com ênfase nas atitudes estabelecidas em urgência e emergência ao enfermeiro em situações psiquiátricas. Os resultados permitem concluir que a atuação do enfermeiro vem tendo bastante desafios no quesito confiança do paciente no profissional de saúde devido as alterações no estado mental do cliente. Portanto, evidencia a necessidade de estabelecer o aprimoramento da atenção na saúde mental, posto que a enfermagem possibilita uma interação paciente/profissional.

## PALAVRAS-CHAVE

Atendimento de enfermagem; Urgência; Emergência; Saúde mental.

## ABSTRACT

All individuals are susceptible to disorders in their mental health and these aggravations have been increasing over the years all over the world. The subjects who play their role in society and maintain their appropriate actions are considered healthy, but a serious psychological suffering can generate a trigger of a moment of psychic crisis. Therefore, nursing care for patients in crisis is a challenge faced by each care that requires knowledge and preparation. The present study aims to discuss the nurse's assistance to the psychiatric patient in an emergency and emergency situation. Thus, the methodology used is an integrative review that allows the synthesis of multiple published studies analyzed before the scientific articles in the databases of SCIELO (Scientific Library Online), LILACS, BDEnF and Medline with emphasis on the attitudes established in urgency and emergency at the nurse in psychiatric situations. With this, it is necessary to emphasize the importance of the dialogue in the care process so that there is confidence in the health professional. Therefore, it highlights the need to establish actions in a humanized way, since nursing enables a patient / professional interaction, attending each subject according to their individual needs.

## KEYWORDS

Nursing Care. Urgency. Emergency. Mental Health.

## 1 INTRODUÇÃO

Na década de 1980, com a reforma psiquiátrica, a assistência na saúde mental no Brasil passou por um grande processo de mudança, um movimento político, social e econômico que foi compreendido como um conjunto de transformação nas práticas, saberes, respeito, direitos, valores sociais e culturais. Foi marcada por impasses, tensões, conflitos, desafios e a reestruturação de um novo modelo assistencial (BARROS; TUNG; MARI, 2010).

A Reforma Psiquiátrica buscou ampliar a discussão acerca do modelo assistencial em conformidade com a lógica de exclusão manicomial em favor de novas estratégias de atendimento ao indivíduo em sofrimento psíquico. Criando critérios para regulamentação das internações, gerando, assim, a diminuição de leitos nos hospitais psiquiátricos. Como também, houve a criação de novos serviços de atendimento, com uma nova abordagem terapêutica dos sujeitos atrelada à convivência em sociedade (BONFADA; GUIMARÃES; BRITO, 2012).

As crises psiquiátricas podem surgir a partir de uma ou diversas circunstâncias, pois ultrapassa a capacidade do sujeito ou do sistema de manter o equilíbrio da sua homeostase, o que pode fazer com que este estado seja transitório ou permanecer prejudicando o equilíbrio do homem em relação ao seu corpo e ao meio ambiente (FERIGATO; CAMPOS; BALLARIN, 2007).

De acordo com a portaria 2048/GM, que dispõe sobre o funcionamento dos serviços de urgência e emergência, os sinais de gravidade das patologias psiquiátricas devem ser observados na cena da ocorrência, que poderão apresentar manifestações clínicas, como: alteração do pensamento, comportamento de agressividade, confusão mental, depressão e tentativas de suicídio (BRASIL, 2003).

Bonfada, Guimarães e Brito (2012) defendem a ideia de que a análise da percepção dos profissionais de saúde é fundamental para elaborar ações que melhorem o atendimento em saúde mental, uma vez que a prática só pode ser melhorada com uma base teórica bem fundamentada. A mudança de paradigmas deve, essencialmente, partir dos profissionais.

A assistência de enfermagem a pacientes em crise é um desafio confrontado a cada atendimento que exige conhecimento e preparo. Os enfermeiros evidenciaram a falta de treinamento para esse tipo de atendimento. Na prática, os enfermeiros, de forma geral, deveriam buscar complementar constantemente seus conhecimentos, engajando-se em programas de educação permanente na área específica de atuação, visando assim oferecer um atendimento de melhor qualidade (SANTOS; COIMBRA; RIBEIRO, 2011).

Sabe-se que a equipe de enfermagem é a classe de maior contato com os pacientes, posto que esses profissionais estão em maior quantidade nos serviços de saúde. Logo, cabe aos profissionais de enfermagem buscar a assistência segura através de suas habilidades e de seus conhecimentos técnicos e teóricos (BURIOLA *et al.*, 2016).

Este estudo justifica-se por ser um tema bastante relevante para os profissionais de enfermagem, pois possibilita a desmistificação do ambiente de cuidado em saúde mental, esclarecendo as atividades do enfermeiro diante do paciente em situação de urgência e/ou emergência psiquiátrica.

Diante do exposto emergiu a seguinte pergunta norteadora: Em situação de urgência e emergência, qual atuação do enfermeiro frente ao paciente psiquiátrico? Perante a abordagem apresentada, o artigo teve como objetivo discutir a assistência do enfermeiro frente ao paciente psiquiátrico em caso de urgência e emergência.

## 2 MÉTODOS

O presente estudo trata-se de uma revisão integrativa que inclui a análise de pesquisas importantes que contribuí para a tomada de decisões e melhoria na prática clínica, com intuito de discutir a síntese do conhecimento de um determinado tema, apresentando as lacunas que precisam ser preenchidas com a realização de novos estudos (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

A escolha deste estudo se deu para tentar compreender a realidade dos enfermeiros frente ao paciente psiquiátrico em situações de urgência e emergência, por meio da síntese de estudos publicados, possibilitando conclusões gerais no que diz respeito ao presente artigo, gerando uma compreensão mais ampla do tema abordado para a realização do cuidado de enfermagem diferenciado.

Para a delimitação da pesquisa as seguintes etapas foram consideradas: identificação do tema e elaboração da pergunta norteadora para construção da revisão integrativa; critérios para inclusão e exclusão de artigos; busca e seleções dos estudos; definição das informações a serem extraídas das pesquisas selecionadas e análise das mesmas; avaliação dos estudos incluídos na Revisão Integrativa; discussão e interpretação dos resultados e, por fim, síntese do conhecimento (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Os estudos científicos foram buscados nas bases de dados eletrônicas: Base de dados de enfermagem (BDENF), *Medical Literature Analysis and Retrieval System online* (MEDLINE), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Scientific Electronic Library Online (SCIELO). Portanto, foi considerada a relevância de cada estudo diante da questão norteadora da pesquisa. Este estudo apresenta Nível de Evidência Científica VI, que se baseou na categorização dos estudos.

Como critérios de inclusão foram analisados artigos de pesquisas originais com o intuito de responder o questionamento realizado, textos completos livres disponíveis, no idioma português, publicados no período de 2011 a 2016. Pesquisas que contribuíssem para a tomada de decisão para o aprofundamento do objeto analisado. Foram excluídos artigos com duplicidade de fonte, que não contemplassem o escopo deste estudo, artigos que não estivessem disponíveis para acesso livre, bem como aqueles que o conteúdo estivesse em outra língua que não português, além de dissertações e teses.

A consulta para identificação dos descritores deu-se no Descritores Ciência da Saúde (DeCS/Bireme) e os identificados foram: atendimento de enfermagem, urgência, emergência e saúde mental. A busca foi realizada entre os meses de fevereiro e agosto de 2017.

A seleção dos artigos foi realizada em três etapas: primeiro, foram encontrados na base de dados BDEn, LILACS, Medline diversos artigos com o cruzamento dos descritores que resultou em uma grande quantidade de estudos. Em seguida, foram lidos os títulos dos artigos buscados que continham relação com o tema abordado. Por conseguinte, foram analisados os resumos dos estudos relacionados com o questionamento realizado do trabalho a partir dos critérios de inclusão definidos.

O Quadro 1 representa a estratégia de busca baseada nos descritores em ciência da saúde (DECS), no qual estabeleceu critérios de exclusão e inclusão para construção da presente pesquisa, foram selecionados 29 artigos no total, 19 foram excluídos devido a repetições, portanto, ao final a amostra ficou contemplada com 10 artigos científicos originais lidos na íntegra para elaboração do presente trabalho.

Quadro 1 – Estratégia de busca das bases de dados

<b>Estratégia</b>	<b>Base</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Título</b>	<b>Resumo</b>	<b>Íntegra</b>
Atendimento de Enfermagem AND Urgência	BDEnf	103	17	12	5
	LILACS	201	8	4	4
	Medline	20	4	3	2

<b>Estratégia</b>	<b>Base</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Título</b>	<b>Resumo</b>	<b>Íntegra</b>
Urgência AND Emergência	BDEnf	198	11	9	7
	LILACS	454	10	5	1
	Medline	257	6	4	3
Atendimento de Enfermagem AND Saúde Mental	BDEnf	101	6	6	5
	LILACS	162	2	2	-
	Medline	15	2	2	2
Total	-	1.511	66	47	29
Total sem repetições					10

Fonte: Base de dados da pesquisa (2017).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De posse dos artigos, subsequentemente constituiu-se a leitura minuciosa dos presentes estudos, com intuito de ordenar as informações relevantes para o preenchimento do instrumento de coleta de dados como, a identificação (título do artigo); ano de publicação; periódico/base de dados, método aplicado, nível de evidência científica e seus principais desfechos, sintetizados no quadro sinóptico (QUADRO 2), a fim de objetivar a análise.

O Quadro 2 resume a busca realizada na literatura. Os artigos foram classificados de acordo com o nível de evidência proposto por Galvão (2006). Segundo esse autor, os níveis de evidência podem ser classificados da seguinte maneira: nível I – Revisão sistemática ou metanálise; nível II – Ensaio clínico randomizado controlado; nível III – Ensaio clínico controlado sem randomização; nível IV – Caso controle ou estudo de coorte; nível V – Revisão sistemática de estudo qualitativo ou descritivo; nível VI – Estudo qualitativo ou descritivo; nível VII – Artigo de opinião ou consenso de órgãos governamentais ou conselho de especialidades médicas.

Conforme observa-se no Quadro a maioria dos estudos pertence ao nível VI e apenas um deles ao nível IV. Os estudos foram selecionados considerando-se os seguintes critérios de inclusão: publicação no máximo de 5 anos, idioma português, temas associados e relevantes ao presente estudo.

Quadro 2 – Síntese de busca

<b>Título do artigo</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Periódico/Base de dados</b>	<b>Método aplicado</b>	<b>Nível de evidência científica</b>	<b>Desfecho</b>
Acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência e emergência: aplicabilidade na enfermagem	2015	Revista RENE BDEnf	Abordagem qualitativa do tipo descritivo, exploratório.	VI	Enfoca na compreensão dos participantes sobre o acolhimento e as facilidades e/ou dificuldades encontradas.
Intervenção de enfermagem ao paciente em crise psiquiátrica nos centros de atenção psicossocial	2012	BDENF Revista de enfermagem da UFSM	Estudo de caráter descritivo com abordagem qualitativa.	VI	As práticas de enfermagem baseadas no novo modelo de saúde.
Atendimento móvel de urgência na crise psíquica e o paradigma psicossocial	2015	LILACS Texto & Contexto - Enfermagem SciELO	Estudo de abordagem qualitativa, descritiva.	VI	A atenção pré-hospitalar segue medidas protocolares no atendimento à pessoa em crise psíquica.
Atendimento à crise psíquica no pronto-socorro: visão de profissionais de enfermagem	2012	Revista Gaúcha de Enfermagem SciELO BDEnf Medline	Estudo de abordagem qualitativa	VI	Dificuldades de atendimento à crise psíquica.
Abordagem da equipe de enfermagem ao usuário na emergência em saúde mental em um pronto atendimento	2011	Revista da Escola de Enfermagem da USP SciELO BDEnf Medline LILACS	Pesquisa qualitativa exploratória.	VI	Dificuldade e despreparo na abordagem ao paciente com transtorno psiquiátrico.

<b>Título do artigo</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Periódico/Base de dados</b>	<b>Método aplicado</b>	<b>Nível de evidência científica</b>	<b>Desfecho</b>
Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro adulto: percepções de enfermeiros	2013	Revista de enfermagem da UFSM BDEnf	Estudo descritivo, exploratório e qualitativo.	VI	Extração da temática da humanização e do acolhimento durante o atendimento.
Humanização da assistência em atendimento de urgência hospitalar: percepção dos enfermeiros	2013	LILACS Revista Baiana de enfermagem	Pesquisa exploratória, descritiva de natureza qualitativa.	VI	A humanização faz-se ausente no cotidiano do atendimento de urgência do local.
O cuidado no hospital psiquiátrico sob a ótica da equipe de enfermagem	2014	BDENF Revista Rene	Abordagem qualitativa, tipo exploratória.	VI	Sujeito da pesquisa atua no modelo hospitalar, trouxe a percepção do cuidado de forma humana e integral.
Concepção de profissionais de saúde que atuam em emergência de saúde mental	2014	Revista eletrônica saúde mental álcool e drogas SciELO LILACS	Estudo transversal individualizado.	IV	Os profissionais que atuam nesses serviços necessitam de capacitação na área de saúde mental.
Concepções de profissionais de saúde do serviço de atendimento móvel quanto à urgência psiquiátrica.	2012	Revista de Enfermagem do Nordeste BDENF	Abordagem qualitativa, exploratória.	VI	Analisa as concepções dos profissionais de saúde sobre o atendimento às urgências psiquiátricas.

Fonte: Base de dados da pesquisa (2017).



Diante dos artigos selecionados para desenvolver essa revisão integrativa, foi realizada uma análise e discussão dos mesmos, onde foi visto que a maioria deles se enquadrava apenas no contexto de três categorias: "A crise psíquica no serviço de urgência e emergência psiquiátrica"; "Atuação do enfermeiro frente à urgência e emergência psiquiátrica"; "Humanização na assistência de enfermagem aos pacientes psiquiátricos".

### **3.1 A CRISE PSÍQUICA NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PSIQUIÁTRICA**

Nesta categoria foram utilizados quatro artigos para análise com o intuito de identificar a conceituação de crises psiquiátricas, as classificações de urgências e emergências, manifestações clínicas que caracterizam a crise psiquiátrica e os serviços que oferecem atendimento aos indivíduos em sofrimento psíquico.

Kondo e outros autores (2011), em seus ensinamentos ditam que a emergência em saúde mental é qualquer situação de alteração do pensamento, sentimentos ou ações que necessitam de uma intervenção imediata a fim de proteger o indivíduo ou a terceiros do risco de morte. As emergências apresentam-se em comportamento suicida, comportamento agressivo e distúrbios do pensamento e da percepção decorrentes do uso abusivo de drogas e álcool.

Ainda tratam Kondo e outros autores (2011) que uma crise pode ser gerada de forma evolutiva, que passa de um fator de estresse até o estado de crise aguda. Por vários motivos como, estresse, ansiedade, sentimentos de confusão, desorganização do pensamento e desconforto, as funções cognitivas se desorganizam, as emoções mostram-se instáveis e o comportamento pode refletir manifestações psicóticas.

Borges e outros autores (2012) complementam que as crises psíquicas podem ocorrer em qualquer momento da vida do indivíduo. Geralmente quando os indivíduos chegam para serem atendidos, já estão em crise, apresentando manifestações comportamentais de intensa agitação, ansiedade aguda, alterações de funções psíquicas importantes, como pensamento e orientação, além de casos mais extremos, como tentativas de suicídio ou abuso de substâncias psicoativas que desencadeiam quadros psicóticos mais graves.

Borges e outros autores (2012) tratam, também, a crise como emergência, pois é a situação em que o indivíduo não consegue resolver o problema, levando ao aumento da ansiedade, sendo considerado um momento crítico, pois ocasiona um desequilíbrio emocional, podendo haver ameaça biológica, psicológica, social, cultural e espiritual.

Almeida, Nascimento e Rodrigues (2015) trazem que a crise psíquica é uma situação de urgência na saúde mental, onde incluem as psicoses, tentativa de suicídio, depressões e síndromes cerebrais orgânicas. Podendo ser os principais sintomas apresentados, como agitação psicomotora, associada ao abuso de substâncias psicoativas ou às condições clínicas que agravam o sofrimento psíquico.



Bonfada, Guimarães e Brito (2012) em seus estudos tratam a crise psíquica como o momento em que o indivíduo transborda sua angústia e sofrimento, a ponto de se desprender de sua realidade humana. O atendimento das urgências e emergências identificam a crise psiquiátrica como urgência psiquiátrica e a atribui, assim, como uma das responsabilidades do *Serviço de Atendimento Móvel de Urgência* (SAMU), compartilhada com a rede de atenção à saúde mental, a polícia e o corpo de bombeiros.

Ainda afirmam Almeida, Nascimento e Rodrigues (2015) que no âmbito técnico legal, o SAMU deve realizar os atendimentos de urgências psiquiátricas com o propósito de acompanhar e transferir com segurança os usuários em crise a um ponto de rede de urgência e emergência para dar-lhes continuidade à assistência.

Almeida, Nascimento e Rodrigues (2015) evidenciam que nos pressupostos da reforma psiquiátrica, no novo modelo assistencial, as urgências e emergências podem ser atendidas nos serviços pela rede extra-hospitalar que pode ser composta pelo Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Ambulatório de Saúde Mental, Hospital Dia, Serviços de Saúde Mental nos Hospitais Gerais, Centros de Convivência, Residência Terapêutica, Pensão Protegida, Lares, Abrigados, atendimento em saúde mental de atenção primária e os serviços de urgência e emergência psiquiátrica.

### **3.2 ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO FRENTE À URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PSIQUIÁTRICA**

Apenas sete artigos foram trabalhados e discutidos nesta categoria que mostra a assistência do enfermeiro ao paciente psiquiátrico em situação de urgência e emergência, os artigos correspondem ao assunto que está relacionado com a atuação correta e a atuação que o enfermeiro no cotidiano realmente faz.

Segundo Almeida e outros autores (2015), o sujeito em grave sofrimento psíquico, poderá desencadear um momento de crise. A crise psíquica necessita de um cuidado profissional imediato baseado no conhecimento teórico-prático do profissional, para que haja uma boa relação enfermeiro-paciente, permitindo assim uma avaliação clínica e uma avaliação do seu estado mental.

Borges, Pinho e Lachani (2012) afirmam que o enfermeiro que atua em emergência precisa saber diferenciar as situações psiquiátricas, traumáticas, clínicas e casos de intoxicação. Como também, precisa ser ágil e ter extremo domínio dos procedimentos técnicos, devido ao imediatismo da situação proposta.

Tavares, Cortez e Muniz (2014), complementando, ditam que os profissionais de enfermagem devem estar aptos a atuar em situações de crise de um serviço de urgência e emergência, mesmo que isso seja um desafio ao exercício profissional. Nessa vertente, o processo da Reforma Psiquiátrica exige qualificação técnica e teórica dos enfermeiros para que eles abordem também além das necessidades físicas, os aspectos psíquicos e emocionais do paciente.

Soares, Ruzzon e Bortoletto (2014) defendem a ideia que nos atendimentos em situações de urgência e emergência psiquiátrica, o enfermeiro muitas vezes atua de forma

autoritária, vigia a administração de medicamentos e cuidados de higiene. Sendo que a melhor forma são atitudes terapêuticas, tais como: o acolhimento e a empatia diante do cliente em sofrimento psíquico alicerçados nos princípios da Reforma Psiquiátrica.

Diante dos estudos analisados por Weykamp e outros autores (2015), o acolhimento com classificação de risco, oferece conforto e escuta, restabelecendo a relação profissional/usuário. É possível afirmar que ouvir as queixas, escutar e dar respostas mais adequadas ao usuário possibilita o diagnóstico situacional e a proposição de alternativas para melhor assistência.

Salientam Kondo e outros autores (2011) que a abordagem ao paciente psiquiátrico, se realizada com segurança, é capaz de ocasionar uma aceitação e adesão desse paciente ao tratamento. Nesse sentido, a comunicação terapêutica seria eficaz para o estabelecimento de relacionamento terapêutico enfermeiro/paciente. Posteriormente, só se realiza a contenção física e química quando não consegue esse primeiro contato.

Ressalvam Silva e outros autores (2012), que as estratégias utilizadas pelos profissionais para intervenção do paciente em crise são: escuta e conversa, o uso de medicamentos e contenção. A falta de treinamento, capacitações para o manejo do paciente em crise gera insegurança dos enfermeiros, os quais acabam levando sempre a contenção e medicação como melhor forma para intervir. Sendo assim, o profissional capacitado possui mais habilidades e técnicas baseado em seus conhecimentos para cuidar dos usuários com segurança.

### **3.3 HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM AOS PACIENTES PSQUIÁTRICOS**

Foram utilizados, nesta categoria, quatro artigos dentre os listados anteriormente, tornando possível a compreensão no que tange a humanizar a assistência de enfermagem aos pacientes psiquiátricos. Visto que o cuidado deve ser centrado na humanização por parte dos profissionais de saúde.

No entendimento de Lima Neto e outros autores (2013), a humanização traduz o sentido da revisão das ações das práticas de saúde, visando que a necessidade integral do paciente é o principal foco e não sua patologia, para que haja a valorização do ser humano como sendo um ser único e insubstituível. E traz também o fator desumanização como um forte impacto quanto a assistência, pois gera o desrespeito ao princípio da dignidade humana, interagindo com a despersonalização do ser.

Corroboram Cavalcante, Damasceno e Miranda (2013) em seus ensinamentos, que a visão humanizada deve ser compreendida pelo profissional de saúde no que concerne aos aspectos subjetivos do sujeito e não somente aos aspectos físicos, com o intuito de promover cuidados por meio das relações entre profissional e paciente, com propósito de valorizar a dimensão humana no ato assistencial a saúde.

Borges, Pinho e Lachini (2012) sustentam em seus estudos que é pela humanização que acontece a melhoria na qualidade dos cuidados, contribuindo com o diá-

logo entre profissionais e pacientes, levando a novas práticas cuidadoras, pois o valor ao outro se dá pelo ato de humanizar o atendimento por meio do reconhecimento a integralidade, o sofrimento e necessidades do sujeito.

Lima Neto e outros autores (2013) nos mostram que a humanização acontece a partir da interação com base no diálogo entre o profissional e paciente, ou seja, se dá pela capacidade de falar e de ouvir. Sendo por meio da comunicação a possibilidade de identificar e alcançar a subjetividade do sujeito, contribuindo para uma assistência de qualidade e valorização do ser.

Tavares, Cortez e Muniz (2014) trazem que é por meio da escuta sensível que se encontram respostas diferentes daquelas orientadas pelo modelo biomédico, que tem como foco principal a doença, logo, pressupõe-se a capacidade de escuta e disponibilidade do profissional da saúde para acolher e interagir com os sujeitos que demandam de atenção humanizada a saúde.

Ainda segundo, Borges, Pinho e Lachini (2012), uma escuta atenta conduz a formação de uma relação de ajuda, direcionando a um cuidado específico do indivíduo em crise psíquica. Portanto, o diálogo conciso entre as partes contribuirá para que o indivíduo seja acolhido com a assistência humanizada focalizada na comunicação e no relacionamento interpessoal, com intuito de valorizar o sujeito, suas necessidades, suas fraquezas e suas potencialidades, sendo possível, portanto, a assistência humanizada.

Logo, asseguram Lima Neto e outros autores (2013) que a escuta qualificada é crucial para o processo de humanização, onde o profissional de saúde deve estar disposto a dialogar, ouvir o paciente e permitir que ele apresente suas necessidades de saúde e/ou doença, a ponto de trazer a valorização do sujeito em crise por meio de sua condição de ser humano, respeitando seu tempo e singularidade.

Portanto, com os estudos analisados, observa-se que uma assistência humanizada é possível por meio de uma escuta qualificada, um diálogo entre as partes e um relacionamento interpessoal, com intuito de garantir a integralidade, singularidade e totalidade do indivíduo.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por meio deste estudo de revisão integrativa, pode-se conhecer um pouco mais sobre o que permeia a assistência do enfermeiro frente aos pacientes psiquiátricos em situações de urgência e emergência. Percebeu-se que os estudos estão pautados nos serviços prestados de forma humanizada para com esses pacientes através da escuta, do diálogo, da interação profissional/cliente, cabendo ao enfermeiro oferecer conforto em uma situação de vulnerabilidade, visando promover um atendimento de qualidade a todos os sujeitos que sofreram uma desordem mental e buscam o serviço de urgência e emergência.

A produção científica analisada mostra que a atuação da enfermagem deve basear-se em atividades humanizadas quanto à interação enfermeiro/paciente, em contrapartida, apresentam lacunas a serem preenchidas, tais como a motivação dos

profissionais, estruturação de técnicas para avaliação das medidas a serem implementadas e a consolidação de uma rede de atenção em saúde mental integrada.

Ademais, com a composição deste estudo torna-se fundamental propor novas pesquisas no que concerne à assistência do enfermeiro em situações de urgência e emergência psiquiátrica. Como também, que contribua na implantação de medida de melhoria e capacitação de profissionais de enfermagem frente a tais situações.

## REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <http://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnabr6023.pdf>. Acesso em: 10 set. 2017.

BARROS, R. E. M.; TUNG, T. C.; MARI, J. J. Serviços de emergência psiquiátrica e suas relações com a rede de saúde mental Brasileira. **Revista Brasileira Psiquiatria**, São Paulo, v. 32, supl. 2 out. 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-44462010000600003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-44462010000600003). Acesso em: 15 ago. 2017.

BONFADA, D.; GUIMARÃES, J.; BRITO, A. A. C. Concepções de profissionais de saúde do serviço de atendimento móvel quanto à urgência psiquiátrica. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, v. 13, n. 2, p. 309-320, 2012. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/index.php/rene/article/view/3918/3111>. Acesso em: 25 ago. 2017.

BORGES, L. R.; PINHO, L. B.; LACHINI, A. J. B. Atendimento à crise psíquica no pronto-socorro: visão de profissionais de enfermagem. **Revista Gaúcha Enfermagem**, Porto Alegre, v. 33, n. 3, set. 2012. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472012000300004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472012000300004). Acesso em: 25 ago. 2017.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 9.610** de fevereiro de 1998. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/243240/L9610.1998.pdf?sequence=1>. Acesso em: 21 jul. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. **Resolução nº 196/96** versão 2012. Disponível em: [http://conselho.saude.gov.br/web\\_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23\\_out\\_versao\\_final\\_196\\_ENCEP2012.pdf](http://conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23_out_versao_final_196_ENCEP2012.pdf). Acesso em: 12 jul. 2017.

BRASIL. **Política Nacional de Atenção às Urgências**. Brasília: Ministério da Saúde, 2003. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nac\\_urgencias.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nac_urgencias.pdf). Acesso em: 15 ago. 2017.

BURIOLA, A. A.; KANTORSKI, K. P.; SALES, C. A.; MATSUDA, L. M. Atuação do enfermeiro no serviço de emergência psiquiátrica: avaliação pelo método de quatro geração. **Texto &**

**Contexto de Enfermagem**, v. 25, n. 1, 2016. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n1/pt\\_0104-0707-tce-25-01-4540014.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n1/pt_0104-0707-tce-25-01-4540014.pdf). Acesso em: 15 ago. 2017.

CAVALCANTE, A. K. C. B.; DAMASCENO, C. A. F.; MIRANDA, M. D. S. Humanização da assistência em atendimento de urgência hospitalar: percepção dos enfermeiros. **Revista Baiana de Enfermagem**, Salvador, v. 27, n.3. 2014. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/8318/8421>. Acesso em: 25 jul. 2017.

FERIGATO S. H.; CAMPOS R. T. O.; BALLARIN, M. L. G. S. O atendimento à crise em saúde mental: ampliando conceitos. **Revista de Psicologia da UNESP**, v. 6, n. 1, p. 31-44, 2007. Disponível em: [http://lrc-ead.nutes.ufrj.br/constructore/objetos/atendimento\\_crise\\_saude\\_mental.pdf](http://lrc-ead.nutes.ufrj.br/constructore/objetos/atendimento_crise_saude_mental.pdf). Acesso em: 15 ago. 2017.

GALVÃO, M. C. Níveis de evidência. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 19, n. 2, p.V, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v19n2/a01v19n2.pdf>. Acesso em: 22 out. 2017.

FURLAN, M. M.; RIBEIRO, C. R. de O. Abordagem existencial do cuidar em enfermagem psiquiátrica hospitalar. **Revista da Escola de Enfermagem USP**, v. 45, n. 2, p.390-396, 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342011000200013](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342011000200013). Acesso em: 25 de jul. 2017.

---

**Data do recebimento:** 24 de Agosto de 2018

**Data da avaliação:** 29 de Janeiro 2019

**Data de aceite:** 19 de Junho de 2019

---

---

1 Graduada em Odontologia pelo Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL.

E-mail: melofranciny@hotmail.com

2 Graduada em Odontologia pelo Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL.

E-mail: neyellytaianny@gmail.com

3 Docente do Curso de Odontologia, Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL.

E-mail: alves0816@globlo.com

