

ÉTICA E QUALIDADE DE ATENDIMENTO EM URGÊNCIAS EMERGÊNCIAS: VIVÊNCIA EM UM PRONTO-SOCORRO DA AMAZÔNIA OCIDENTAL

**Eduarda da Silva Rocon¹; Giulia Karine Fontele Fernandes¹; Isabele Gomes Nogueira¹;
Natalia Lima Macêdo Conceição¹; Paloma da Costa Souza¹; Joelma Sampaio do Nascimento².**

¹Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência – SESAU

²Secretaria de Estado da Saúde de Rondônia - SESAU

RESUMO

DOI: 10.47094/978-65-284-0427-8/3

INTRODUÇÃO: O ambiente de um pronto-socorro é caracterizado por demandas intensas, decisões rápidas e atendimento a casos de alta complexidade, como politraumatismos, grandes queimaduras, infartos agudos do miocárdio, além de situações traumáticas graves. Diante da urgência e do ritmo acelerado desses atendimentos, a dimensão ética e humanizada do cuidado, por vezes, é negligenciada, resultando em condutas que, ainda que não intencionais, podem ocasionar sofrimento psíquico adicional aos pacientes. **OBJETIVO:** Relatar a vivência de residentes em urgência e emergência no contexto de um pronto-socorro da Amazônia Ocidental, com foco nos desafios éticos e na necessidade de humanização no atendimento de pacientes em situações de extrema vulnerabilidade. **MÉTODO:** Trata-se de um relato de experiência, de natureza descritiva e reflexiva, fundamentado na atuação direta de residentes do Programa de Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência, em uma sala de emergência de um pronto-socorro localizado na região Norte do Brasil. As observações ocorreram entre os meses de março e junho de 2025 e foram registradas durante os atendimentos e discutidas coletivamente entre os profissionais residentes. **RESULTADOS:** As vivências relatadas demonstram que, na ausência de protocolos integrados e sensíveis, os pacientes são frequentemente expostos à repetição de seus relatos a diferentes profissionais, especialmente em casos de violência sexual e tentativa de autoextermínio. Essa repetição contribui para a revitimização, compromete o vínculo terapêutico e gera impactos emocionais como angústia, retraimento, desconfiança e sofrimento psíquico. Evidencia-se, portanto, a necessidade urgente de estratégias que promovam uma escuta qualificada, com registro único e confidencial, de modo a reduzir a exposição do paciente e preservar sua integridade emocional. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Faz-se necessário a implementação de protocolos humanizados, que considerem o sofrimento psíquico dos pacientes e evitem condutas revitimizantes, é imprescindível para garantir um atendimento integral. Reconhecer essas fragilidades no sistema de saúde é um compromisso ético que deve impulsionar transformações nas práticas profissionais. A humanização do cuidado favorece a adesão ao tratamento e potencializa os processos de recuperação, tornando o atendimento mais sensível às necessidades orgânicas e psicológicas de cada indivíduo.

PALAVRAS-CHAVE: Urgência e Emergência. Humanização. Ética profissional. Revitimização. Residência Multiprofissional.