



ORIGINAL / ORIGINAL / ORIGINAL

Perception of patients of the Mobile Emergency Care Service about the care of the multidisciplinary team

Percepção dos pacientes do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência acerca do atendimento da equipe multiprofissional

Percepción de pacientes del Servicio Móvil de Atención de Emergencia sobre la atención del equipo multiprofesional

Carla Emanuela Araújo Bezerra¹, Guilherme Antônio Lopes de Oliveira²

ABSTRACT

Objective: to evaluate the patient's perception regarding the care provided by the multidisciplinary team of the Mobile Emergency Care Service. **Methodology:** this is a qualitative and descriptive field research, conducted through interviews, with open questions to users of the Mobile Emergency Care Service in Piripiri-PI in November 2018. Participated in the research ten users. The study complied with the ethical and legal principles governing Resolutions 466/12 of the National Health Council, was approved by the Research Ethics Committee with the opinion No. 2,868,027. **Results:** it was observed that the waiting time and bureaucracy in the telephone service, negatively influenced the evaluation of the service. It was also clear that there is a lack of knowledge of the population on the subject, which influences the perception of users about the presence of humanization of the service. **Conclusion:** humanization linked to prehospital care has not been properly performed by professionals, however it is important to promote better quality care and consequent user satisfaction.

Descriptors: Mobile Emergency Care Service. Humanization. Multiprofessional Team.

RESUMO

Objetivo: avaliar a percepção do paciente acerca do atendimento da equipe multiprofissional do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. **Metodologia:** trata-se de uma pesquisa de campo, qualitativa e descritiva, realizada por meio de entrevistas, com perguntas abertas a usuários do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência no município de Piripiri-PI, no mês de novembro de 2018. Participaram da pesquisa 10 usuários. O estudo obedeceu aos princípios éticos e legais que rege as Resoluções 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com o parecer de nº 2.868.027. **Resultados:** observou-se que o tempo de espera e burocracia no atendimento telefônico, influenciou negativamente na avaliação do serviço. Também ficou claro que há falta de conhecimento da população a respeito do assunto, o que influencia a percepção dos usuários sobre a presença de humanização do serviço. **Conclusão:** a humanização atrelada à assistência pré-hospitalar não tem sido devidamente efetuada pelos profissionais, no entanto é importante para promoção de melhor qualidade no atendimento e consequente satisfação dos usuários.

Descritores: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Humanização. Equipe multiprofissional.

RESUMÉN

Objetivo: evaluar la percepción del paciente con respecto a la atención brindada por el equipo multidisciplinario del Servicio Móvil de Atención de Emergencia. **Metodología:** esta es una investigación de campo cualitativa y descriptiva, realizada a través de entrevistas, con preguntas abiertas a los usuarios del Servicio Móvil de Atención de Emergencia en Piripiri-PI en noviembre de 2018. Participó en la investigación 10 usuarios. El estudio cumplió con los principios éticos y legales que rigen las Resoluciones 466/12 del Consejo Nacional de Salud, fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación con la opinión No. 2,868,027. **Resultados:** se observó que el tiempo de espera y la burocracia en el servicio telefónico influyeron negativamente en la evaluación del servicio. También quedó claro que existe una falta de conocimiento de la población sobre el tema, lo que influye en la percepción de los usuarios sobre la presencia de la humanización del servicio. **Conclusión:** la humanización vinculada a la atención prehospitalaria no ha sido realizada adecuadamente por profesionales, sin embargo, es importante promover una atención de mejor calidad y la consiguiente satisfacción del usuario.

Descriptores: Servicio Móvil de Atención de Emergencia. Humanización. Equipo Multiprofesional.

¹Graduanda de Enfermagem da Cristo Faculdade do Piauí - CHRISFAPI. Piripiri, Piauí, Brasil. E-mail: carlotforever@hotmail.com

²Biomédico, Doutor em Biotecnologia, Professor do Curso de Enfermagem da Cristo Faculdade do Piauí - CHRISFAPI. Piripiri, Piauí, Brasil. E-mail: guilhermelopes@live.com

INTRODUÇÃO

Atualmente a Rede de Atenção à Saúde (RAS) envolve vários setores da saúde pública, que podem ser de baixa, média e alta complexidade, permitindo a integralidade em saúde. Para a articulação e organização dos serviços de urgência e emergência foi instituída a Rede de Atenção às Urgências e Emergências (RUE), através da Portaria nº 1600 de 2011⁽¹⁾.

O atendimento pré-hospitalar (APH) constitui-se importante componente da RUE, como modalidade de atendimento imediato, levando a equipe de intervencionistas no local da ocorrência, promovendo o acolhimento precoce e especializado às vítimas de agravos de variadas naturezas. Os serviços de APH também possibilitam acesso do usuário ao sistema de saúde de forma regulada, assegurando assistência, transporte e encaminhamento às necessidades⁽²⁻³⁾.

O serviço de atendimento móvel de urgências (SAMU) foi implantado no Brasil, por meio da Portaria n. 1.864, de 2003, como medida de redução dos índices de mortalidade e morbimortalidade causadas por acidentes de trânsito, acometimento da população por doenças crônicas não transmissíveis e outros agravos que necessitam de um socorro precoce, tornando-se um importante dispositivo de assistência em saúde, por proporcionar, no ambiente extra-hospitalar, um atendimento especializado à vítima⁽⁴⁾.

O avanço de tecnicismo e racionalismo em saúde trouxe um distanciamento entre o humano que presta cuidados para com o humano que recebe cuidados, fazendo com que este indivíduo que recebe a assistência em saúde, saia dos serviços insatisfeitos, criando estereótipos dos profissionais, procedimentos e atendimentos dos serviços da saúde pública. Diante de uma assistência à saúde fragmentada e mecanizada, é necessário que haja o resgate dos valores humanos na saúde⁽⁵⁾.

A humanização em saúde é compreendida como um processo que vai além de um tratar bem. Os profissionais devem respeitar a autonomia, dignidade, vontade e vulnerabilidade do indivíduo, sempre com um olhar acolhedor e solidário. Além do mais, a humanização está ligada aos princípios de equidade, integralidade da assistência e participação social como preconiza o SUS. Portanto, para o alcance da qualidade no atendimento em saúde, a humanização deve estar presente em todas as instâncias⁽⁶⁾.

Apesar da humanização em saúde possuir sua legitimidade através da Política Nacional de Humanização (PNH), ainda se mostra como um processo complexo, demorado e de difícil internalização. Deste modo dar-se a importância de ser algo trabalhado continuamente, buscando demonstrar sua relevância em todas as vertentes, inclusive no atendimento de urgência pré-hospitalar, área tão importante para a integralidade em saúde, porém escassa em trabalhos e produções científicas.

Portanto a pesquisa teve como objetivo, avaliar a percepção do paciente acerca do atendimento da equipe multiprofissional do SAMU. Investigando os

fatores que interferem no processo de humanização no atendimento pré-hospitalar de urgência além de identificar os benefícios que a humanização traz para o atendimento pré-hospitalar.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de campo, de abordagem qualitativa e caráter descritivo, no qual se propõe a interpretar os fenômenos. Os dados fornecidos servem para compreensão das relações entre os indivíduos e a situação. Estes dados qualitativos são coletados por meio de transcrições de entrevistas, questionários, gravações, grupos focais e são avaliadas as descrições detalhadas de comportamentos, ideias, fenômenos, entre outros⁽⁷⁾.

A pesquisa ocorreu no município de Piri-piri-PI, localizado a 160 km de distância da capital Teresina, com população estimada de 62 600 habitantes⁽⁷⁾. A temática da pesquisa envolve a avaliação do atendimento pré-hospitalar, no qual é ofertado pelo Serviço Móvel de Urgência- SAMU, através da Unidade de Suporte Básico (USB) ou Unidade de Suporte Avançado (USA). Os pacientes atendidos pelo SAMU do município são diretamente levados para o pronto atendimento do hospital. Deste modo, o Hospital Regional Chagas Rodrigues foi o local escolhido para a pesquisa, no entanto, alguns pacientes escolhidos, através do prontuário, obtiveram alta no período da coleta, nesses casos, as entrevistas foram realizadas nos domicílios dos mesmos.

Participaram do estudo 10 pacientes que utilizaram do serviço de atendimento móvel de urgência - SAMU. Para assegurar a privacidade e anonimato, os participantes foram identificados por nomes fictícios.

O levantamento dos dados iniciou através da entrevista semiestruturada, no qual foram direcionadas aos indivíduos atendidos pelo serviço móvel de urgência- SAMU, no período da coleta de dados, realizado no mês de novembro de 2018.

A pesquisa teve como análise de dados utilizada no presente estudo a análise de conteúdo, sobre análise temática, de acordo com Bardin⁽⁹⁾. O método consiste em três etapas fundamentais: pré-análise, exploração do material e o tratamento obtido com interpretação ou inferência.

Os critérios utilizados na pesquisa incluíram pacientes que utilizaram o serviço móvel de urgência, anteriormente ao período de coleta de dados, maiores de 18 anos, no qual estivessem em condições clínicas estáveis e que aceitem participar da entrevista.

Após a transcrição das falas, utilizou-se o critério de categorização, no qual foi construídas em três categorias temáticas: Avaliação sobre o serviço de atendimento móvel de urgência-SAMU; Conhecimento dos usuários sobre atendimento humanizado e Percepção do usuário sobre humanização no atendimento prestado pela equipe do SAMU.

Aos participantes da pesquisa, foi lhes apresentado o TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que mediante assinatura seguiu todos

os princípios éticos legais, respeitando a dignidade, autonomia e vontade dos participantes, quanto à contribuição, permanência ou não na pesquisa. A pesquisa foi regulamentada nas diretrizes e normas da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Getúlio Vargas - Piauí com o nº 2.868.027.

As entrevistas contemplaram as seguintes questões: 1 - Como você avalia o atendimento prestado pela equipe de profissionais do SAMU? 2 - No seu entendimento, o que é atendimento humanizado? 3 - Na sua opinião, você considera o atendimento do SAMU humanizado? E por que? 4 - Na sua opinião, que fatores dificultam a humanização prestado pela equipe do SAMU? 5 - Você poderia discorrer sobre os benefícios de um atendimento humanizado. E indicar sugestões, que possa melhorar o atendimento.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No Quadro 1 está caracterizado o perfil dos participantes envolvidos na pesquisa.

Participaram desta pesquisa dez usuários do SAMU do município de Piripiri-PI, sendo estes: quatro do sexo masculino e seis do sexo feminino, com faixa etária entre 22 a 78 anos, e predominância de pessoas idosas. Sobre o estado civil, quatro são casados, quatro solteiros e dois viúvos, com nível de escolaridade preponderante o Ensino Fundamental (cinco), Ensino Médio (dois) e Ensino Superior (dois) e um sem informações sobre idade e escolaridade.

Dentre os motivos da solicitação, dos 10 participantes, um foi decorrente de acidente e os outros nove por motivos clínicos, sendo que todos foram atendidos por USB- unidade de suporte básico.

Quadro 1 - Características dos participantes da pesquisa.

Nome (fictícios)	Sexo	Idade	Estado Civil	Escolaridade
TITO	Masculino	28	Casado	Ensino Superior Completo
REBECA	Feminino	51	Solteira	Ensino médio Incompleto
MIRIAM	Feminino	75	Viúva	Ensino fundamental
MOISES	Masculino	78	Casado	Ensino fundamental
JOSUÉ	Masculino	53	Casado	Ensino fundamental
SAMUEL	Masculino	69	Viúvo	Ensino fund. incompleto
SARA	Feminino	22	Solteira	Ensino superior incompleto
ESTHER	Feminino	56	Solteira	Ensino médio completo
TALITA	Feminino	55	Solteira	Ensino fund. incompleto
MADALENA	Feminino	----	Casada	----

Fonte: Próprio autor (2019).

Avaliação sobre o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

Os participantes da pesquisa falaram abertamente como se deu o atendimento do SAMU, desde a ligação

até a chegada na instituição hospitalar. Queixas como: tempo de espera, burocracia no momento da ligação com muitas perguntas e falta de ética serão vistos nas falas inseridas no Quadro 2.

Quadro 2 - Avaliação dos usuários sobre o atendimento do SAMU.

Iniciais	Respostas
TITO	“Bom! Satisfatório. No meu caso foi um acidente no interior, a equipe do Samu levou 40 minutos pra chegar, mas compreensível pela quantidade de equipe que aqui têm disponíveis, e a distância, somados isso foi um tempo médio. Acredito que a grande problema do SAMU de piripiri, na verdade é a quantidade de equipes. São apenas duas equipes, já teve casos que pessoas faleceram, que tiveram parada, ligaram, a pessoa atendeu e disse que não tinha mais carro disponível, pois estavam em ocorrências, daí o cidadão faleceu por não ter uma terceira equipe”.

REBECA	“O atendimento assim (pensando). Na hora que você liga pro Samu, eles demoram um pouco, então eles chegaram, tava passando mal (pensando). O paciente não quer saber se o governo tá pagando, então eles falaram logo que no hospital não tinha médico, que não adiantava levar, achei falta de ética. Nesse momento fiquei aflita, fizeram o atendimento aqui em frente de casa, dentro do Samu, mas falando que não adiantava levar pro hospital. Chegando lá, eles falaram, não disse que não tinha médico... e de repente apareceu um médico, fui atendida, feito exames e tudo mais”.
MIRIAM	“Foi bom, não demorou muito, vieram, fizeram os procedimentos, perguntas...”.
MOISÉS	“Foi bom demais! Meu menino que ligou, mas achei que demorou pouco, foram legais comigo”.
SAMUEL	“Ótimo! Foi bom, já fui atendido várias vezes por causa do coração, não demorou muito. Só fazem muita pergunta, querem saber até o que a gente comeu ontem (risos), mas a gente entende que é por causa dos trote né. A parte do Samu é boa, no hospital é que quando chega lá, paciência viu”.
SARA	“Da parte dos médicos foi boa, o motorista é que foi besta, veio reclamando negócio de rua. E a questão de muita burocracia na ligação, muitas perguntas”.
ESTHER	“Ótimo! Pra mim foi maravilhoso. Porque nessas horas o melhor socorro é Jesus Cristo e o Samu, não tenho transporte, então foi a melhor coisa que inventaram. Eu tava passando mal, liguei e a médica que atendeu fez várias perguntas e não deixou eu desligar até a ambulância chegar, acho que porque ficou preocupada que eu tava só”.
TALITA	“Eu gosto do atendimento do Samu, das vezes que já fui atendida (pensando). Dessa última vez demorou meia hora, achei que demorou, da tempo a pessoa morrer.. Mas o atendimento foi legal, se não fosse o Samu, minha fia, tinha morrido gente demais por aí”.
MADALENA	“Bom! Tava me sentindo muito ruim, daí ligaram pro Samu pra mim, mas foi excelente, fizeram os procedimentos, me colocaram na ambulância”.

Fonte: Próprio autor (2019).

Observa-se nas falas que prevalecem as queixas, de tempo de espera e muitas perguntas feitas no momento da ligação à central de regulação. Esse tempo de espera pode estar relacionado à restrita quantidade de equipes que há no município, sendo duas, uma USA e uma USB. Já a queixa que alguns julgaram como desnecessárias estão às várias perguntas realizadas pelos telefonistas, causam incômodo e preocupação, pois os mesmos buscam ser atendido o mais rápido possível. Essas perguntas são vistas como empecilho para melhor atendimento do serviço.

Na central de regulação, as etapas dos atendimentos são devidamente registradas e gravadas no computador. As chamadas são atendidas por telefonista que identifica o paciente e o local da ocorrência, e encaminha o atendimento para o médico regulador que orienta o paciente ou acompanhante a tomar algumas medidas e/ou acionar a equipe assistencial do SAMU⁽¹⁰⁾. Um estudo realizado na Alemanha avaliou o desempenho e a segurança de um serviço de assistência pré-hospitalar por telefonia e concluíram que o esse tipo

de serviço é eficaz e seguro pois oferece informações sobre técnicas de cuidado sem a presença de um médico⁽¹¹⁾.

Em algumas falas, vistas no quadro 2, a conduta de alguns profissionais foi questionada e criticada. O indivíduo, ao adoecer, torna-se frágil, vulnerável fisicamente e psicologicamente, necessitando de cuidados⁽¹²⁾. Portanto deve-se ter cautela no que é feito e falado ao paciente e/ou familiar durante o atendimento. Qualquer crítica, posicionamento de desânimo e até mesmo palavras desmotivadoras, podem piorar o estado do paciente.

No entanto, apesar de algumas críticas, de modo geral o SAMU é visto como um serviço que melhorou muito a vida das pessoas do município, ofertando um atendimento eficiente e especializado até o local em que se encontram e também possibilitando a entrada dos pacientes no hospital.

Conhecimento dos usuários sobre atendimento humanizado

Ao se falar em atendimento humanizado, ainda encontram-se muitas pessoas que não têm conhecimento ou não sabem discorrer sobre o assunto, este fato foi evidenciado durante a pesquisa, quando ao perguntar, “No seu entendimento, o que é atendimento humanizado?”. Dos 10 entrevistados, 40 % tinham conhecimento acerca do assunto, 60% negaram conhecer o termo, a estes 60% que não haviam conhecimento algum, foi-lhes dada uma explicação elaborada.

Muitos usuários do serviço, não sabem sobre humanização e que este deve fazer parte do atendimento, desde o momento em que a ligação é feita e avaliação do caso começa a se ser conduzida, até o momento que o SAMU transporta o paciente para a instituição hospitalar.

O conhecimento é capaz de mudar concepções. Em saúde é de fundamental importância que os indivíduos e coletivo saibam dos seus reais direitos e deveres. No entanto, esse conhecimento é notadamente banalizado, seja pelos serviços que não levam informações até a população ou pela falta de interesse da população em buscá-la.

A humanização é complexa e abrange uma gama de definições. No entanto, as formas de entendê-la não se diferenciam de suas práticas. A humanização é associada à qualidade do cuidado, que inclui o reconhecimento dos direitos dos usuários e valorização dos profissionais⁽¹³⁾.

A Humanização aplicada de fato na prática fornece mudanças transformadoras na saúde, melhorando os serviços e atendimento aos sujeitos que necessitam dos serviços de saúde. Portanto, como direito de todos, a humanização deve ser conhecida e entendida por ambos os sujeitos envolvidos no processo de saúde.

Percepção do usuário sobre humanização no atendimento prestado pela equipe do SAMU

Os participantes que souberam “o que é atendimento humanizado” sem uma explicação prévia do termo, formularam uma opinião sobre a questão: “Na sua opinião, você considera o atendimento do SAMU humanizado?” Dos quatro participantes, dois consideraram que “sim”, a equipe do SAMU promove um atendimento humanizado, os outros dois acharam falhas que o incomodaram durante a ocorrência (Quadro 3).

Quadro 3 - Percepção dos usuários sobre humanização no atendimento do SAMU

TITO
“Considero sim, na minha situação eles foram humanizados, e só teve alguns detalhes, no momento que amarraram aqueles acessórios na prancha, deu um certo desconforto, mas compreendi por ser necessário”.

REBECA
“O funcionário não pode chegar na casa do paciente e dizer que não tem médico. Foi falta de ética. Nesse ponto, não tiveram ética, achei que não foram éticos”.
MIRIAM
“Considero, os profissionais que vieram pelo menos, atenderam bem, vi que eles se preocupam com a gente, tiveram paciência”.
SARA
“O condutor não gostei, acho que não foi ético, dos outros profissionais sim, não tenho o que dizer. Talvez uns 60% atendem direito, são poucos”.

Fonte: Próprio autor (2019).

A humanização deve estar intrínseca em todos os serviços de saúde, e devem ser ofertadas aos seus clientes. A humanização deve ser promovida por parte dos profissionais de saúde, através de um atendimento personalizado, no qual as atenções sejam igualitárias ao ser humano assistido e a doença ou agravo que porta, um cuidado acolhedor, digno, deve compor junto aos instrumentos e técnicas da assistência para garantia de um melhor atendimento⁽¹⁴⁾.

No Quadro 3, observou-se, nas falas 2 e 4 que alguns profissionais foram julgados como incoerentes, dado a situação de urgência. Essas atitudes expressas em palavras proporcionaram incômodo aos pacientes e acompanhantes durante o atendimento, levando-os a desacreditar no SAMU como um serviço que presta humanização nos seus cuidados.

A qualificação dos profissionais que compõem a equipe de atendimento pré-hospitalar, pode definir o sucesso no atendimento à vítima. Por isso dar-se a importância que estes profissionais, além de especialistas na área de urgência e emergência, sejam capacitados a prestarem um atendimento humanizado especializado, juntamente a procedimentos e protocolos⁽¹⁵⁻¹⁶⁾.

Vários profissionais por atuarem na área há muito tempo, se tornam experientes e por terem jornadas de trabalho exaustivas e corriqueiras, podem adquirir ações mecanizadas, e atitudes impensadas. Porém deve ser levado em consideração que não é regra, pois existem muitos profissionais que trabalham há muitos anos e exercem uma excelente assistência, com atendimento humanístico e especializado.

Sobre a humanização nos atendimentos de urgência e emergência, as instituições devem organizar e planejar serviços assistenciais que promovam a efetivação dos direitos, promoção da dignidade humana, prevenção de agravos, e principalmente priorização às necessidades do paciente, oferecendo-lhe atendimento de qualidade que visem respeito a pessoa humana além de equipamentos apropriados e bem estruturados⁽¹⁷⁾.

CONCLUSÃO

O serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU) é considerado pela população como um serviço de grande importância, que proporciona um qualificado atendimento aos que solicitam. No entanto, apresenta falhas que impedem um excelente atendimento.

Sobre o foco da pesquisa, que se trata de humanização inserida no atendimento pré-hospitalar, no caso ofertado pelo SAMU, foi evidenciado nos resultados e discussão uma falta de conhecimento da população a respeito do assunto. Diante desta falta de conhecimento, foram lhes repassado uma explicação elaborada sobre temática em estudo.

O processo de humanização no serviço de urgência do SAMU foi questionado e avaliado, boa parte dos usuários avaliou a equipe multiprofissional como uma equipe que presta atendimento humanizado e atendimento qualificado. Em contrapartida houve relatos de críticas sobre alguns profissionais, os quais, segundo os pacientes, agiram indevidamente, deixando-os ainda mais aflitos.

A pesquisa define a percepção dos usuários do serviço. No entanto, conhecer a percepção dos profissionais também é importante a fim de fornecer uma melhor compreensão sobre fatores que interferem nesse processo de humanização, bem como compreender melhor benefícios e melhorias que podem acontecer com o aumento de conhecimento e prática.

Portanto, sugere-se a realização de outros estudos utilizando essa abordagem, nos quais compreenda também os sujeitos envolvidos nesse processo de assistência em saúde que são os profissionais, objetivando apoiar ou contradizer os resultados, a fim de identificar e discutir as percepções dos sujeitos que prestam assistência de saúde e os sujeitos que recebem esta assistência. Além do mais, ações que possibilitem a população ter mais acesso a informações sobre seus direitos nos serviços públicos de saúde, principalmente acerca dos direitos relacionados com a humanização.

REFERÊNCIAS

1. Baratieri TKPA, Lentsck mh, Natal S. Percepções de usuários atendidos em um Pronto Atendimento: olhar sobre a Atenção Primária à Saúde. Rev. de Saúde pública do Paraná, Londrina [Internet]. 2017; 18(1):54-63. Disponível em: <http://pesquisa.bvs.br/brasil/resource/pt/biblio-848256>
2. Dalpai D, Lima MADS, Abreu KP, Zucatti PB, Lautert L. Equipes e condições de trabalho nos serviços de atendimento pré-hospitalar móvel: revisão integrativa. Rev. Eletrônica Enferm. [Internet]. 2015; 17(4). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v17i4.31522>
3. Brown J, Sajankila N, Claridge JA. Prehospital Assessment of Trauma. Surg Clin North Am. 2017 Oct;97(5):961-83. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.suc.2017.06.007>

4. Agra M AC, Freitas TCS, Caetano JA, Alexandre ACS, Sá GGM, Galindo Neto NM. Dissertações e teses da enfermagem acerca do serviço de atendimento móvel de urgência: estudo bibliométrico. Texto & contexto enferm. [Internet]. 2018; 27(1):3500016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v27n1/0104-0707-tce-27-01-e3500016.pdf>
5. Maciak I, Vieira A S J, Spier FD. Humanização da assistência de Enfermagem em uma unidade de emergência: percepção do usuário. Cogitare enferm. [Internet]. 2009; 14(1): 127-35. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/viewFile/14269/9592>
6. Choi BY, Blumberg C, Williams K. Mobile Integrated Health Care and Community Paramedicine: An Emerging Emergency Medical Services Concept. Ann Emerg Med. 2016 Mar;67(3):361-6. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2015.06.005>
7. Macedo FCS, Evangerlandy G M. Pesquisa passo a passo para elaboração de trabalhos científicos. Teresina, p.176. 2018
8. IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo demográfico 2014 [Internet]. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pi/piripiri/panorama>
9. Bardin L. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2011.
10. O'dwyer G, Konderm T, Reciputti LP, Macedo C, Lopes MGM. O processo de implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência no Brasil: estratégias de ação e dimensões estruturais. Cad. Saúde Pública [Internet]. 2017; 33(7):00043716. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102311X2017000705010&script=sci_abstract.
11. Felzen M, Beckers SK, Kork F, Hirsch F, Bergrath S, Sommer A, Brokmann JC, Czaplik M, Rossaint R. Utilization, Safety, and Technical Performance of a Telemedicine System for Prehospital Emergency Care: Observational Study. J Med Internet Res. 2019 Oct 8;21(10):e14907. Disponível em: <https://doi.org/10.2196/14907>
12. Ponte KMA, Farias MS, Fontenele MGM, Bastos FES, Sousa JG. Relação entre Sinal/Sintoma e Tempo para Resolução do Problema de Pacientes em Unidade de Emergência. Revista Brasileira de Ciências da Saúde [Internet]. 2017; 21(3): 255-60. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/rbcs/article/view/27618>
13. Moreira MADM, Lustosa AM, Dutra F, Barros EO, Batista JBV, Duarte MCS. Políticas públicas de humanização: revisão integrativa da literatura. Ciência & Saúde Coletiva [Internet]. 2015; 20(10):3231-42. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v20n10/1413-8123-csc-20-10-3231.pdf>
14. Deslandes SF. Humanização dos cuidados em saúde: conceitos, dilemas e práticas. 2ª reimpressão. Rio de Janeiro: Fiocruz, p.33-48, 2011

15. Mata KSS, Ribeiro ÍAP, Pereira PSL, Nascimento MVF, Carvalho GCN, Macedo JB, Santos WN, Pereira KLA. Entraves no atendimento pré-hospitalar do samu: percepção dos enfermeiros. Rev. enferm. UFPE on line. [Internet], Recife. 2018; 12(8):2137-45. Disponível em:
<https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/viewFile/236537/29727>.

16. Tavares APC, Silva JLLS, Silva JVL, Soares LM, Costa FS, Chrizóstimo MM. Análise da produção científica sobre infecção de sítio cirúrgico: uma revisão integrativa. Enferm. UFPI [internet]. 2019 [acesso em: 21 out. 2019];8(2):60-5. Disponível em:
<https://revistas.ufpi.br/index.php/reufpi/article/view/7871/pdf>.

17. Sousa KHJF, Damasceno CKCS, Almeida CAPL, Magalhães JM, Ferreira MA. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev. Gaúcha Enferm. [Internet]. 2019; 40: e20180263. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000100503&lng=en.

Sources of funding: No

Conflict of interest: No

Date of first submission: 2019/10/23

Accepted: 2019/11/25

Publishing: 2019/12/01

Corresponding Address

Guilherme Antônio Lopes de Oliveira

Endereço: Rua Acelino Resende, 132, Fonte dos Matos. Piripiri, Piauí, Brasil. CEP: 64260-000.

Telefone: (86) 3276-2981

E-mail: guilhermelopes@live.com

Cristo Faculdade do Piauí, Piripiri.

Como citar este artigo:

Bezerra CEA, Oliveira GAL. Percepção dos pacientes do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência acerca do atendimento da equipe multiprofissional. Rev. Enferm. UFPI [internet]. 2019 [acesso em: dia mês abreviado ano];8(4):55-61. Disponível em: Insira o DOI.

