



O ACOLHIMENTO DE PACIENTES EM SURTO PSICÓTICO NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA: DESAFIOS E ESTRATÉGIAS

Welcoming Psychotic Patients In Emergency Services: Challenges And Strategies

RESUMO

O acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência é um processo complexo que exige preparo técnico, sensibilidade e suporte institucional. Este estudo tem como objetivo identificar estratégias eficazes para o manejo desses pacientes, explorando práticas humanizadas, de segurança e de integração com a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). Para isso, foi realizada uma revisão integrativa da literatura, incluindo artigos publicados entre 2019 e 2023, disponíveis nas bases PUBMED/MEDLINE, SciELO e LILACS. A seleção seguiu critérios de inclusão e exclusão rigorosos, resultando em uma amostra final de seis artigos. Os resultados apontaram desafios relevantes, como a carência de capacitação profissional contínua, o estigma social associado aos transtornos mentais e a falta de recursos físicos e humanos nos serviços de urgência. Por outro lado, estratégias eficazes destacaram-se, incluindo o treinamento contínuo das equipes de saúde, o uso da escuta ativa, a adoção de práticas de redução de danos, a padronização de protocolos de atendimento e a articulação com outros serviços da rede de saúde. Concluímos que o acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência demanda uma abordagem interprofissional e humanizada, que seja capaz de garantir assistência integral, promover a segurança do paciente e fortalecer os serviços de saúde mental.

Emanuella da Silva Madureira

Graduanda em Enfermagem, Universidade Tiradentes
<https://orcid.org/0009-0006-9579-5572>

Talita Ferreira Lima Freitas

Graduanda em Enfermagem, Universidade Tiradentes

Ellen Márcia Fontes Evangelista

Graduanda em Enfermagem, Universidade Tiradentes

Ivana Fraga Teixeira de Moura

Graduanda em Enfermagem, Universidade Tiradentes

Nara Louise Moreira Souza Vieira

Graduanda em Enfermagem, Universidade Tiradentes

Lays Ferraz da Silva Rocha

Graduada em Enfermagem, Estácio de Sá

Rubia dos Santos Silva

Graduada em Enfermagem, Estácio de Sá

Hêlia Patrocínio dos Santos Silva

Graduanda em Enfermagem, Universidade Tiradentes

Valdijane Souza Santos

Graduado em Farmácia, Universidade Tiradentes

PALAVRAS-CHAVES: Saúde Mental; Serviços de Emergência Psiquiátrica; Humanização da Assistência; Assistência Integral à Saúde

**ABSTRACT*****Autor correspondente:****Emanuella da Silva Madureira***emanuellamadureira08@gmail.com*

Recebido em: [14/01/2025]

Publicado em: [14/01/2025]

Receiving psychotic patients in emergency services is a complex process that requires technical preparation, sensitivity and institutional support. This study aims to identify effective strategies for managing these patients, exploring humanized practices, safety and integration with the Psychosocial Care Network (RAPS). To this end, an integrative literature review was carried out, including articles published between 2019 and 2023, available on the PUBMED/MEDLINE, SciELO and LILACS databases. The selection followed strict inclusion and exclusion criteria, resulting in a final sample of six articles. The results pointed to significant challenges, such as the lack of continuous professional training, the social stigma associated with mental disorders and the lack of physical and human resources in emergency services. On the other hand, effective strategies stood out, including the continuous training of health teams, the use of active listening, the adoption of harm reduction practices, the standardization of care protocols and coordination with other services in the health network. We conclude that the reception of psychotic patients in emergency services requires an interprofessional and humanized approach that is capable of guaranteeing comprehensive care, promoting patient safety and strengthening mental health services.

KEYWORDS: Mental Health; Psychiatric Emergency Services; Humanization of Care; Comprehensive Health Care

INTRODUÇÃO

O acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência é um processo desafiador e essencial para garantir um atendimento eficaz e humanizado. Crises psicóticas, caracterizadas por alterações graves na percepção e no comportamento, requerem intervenções



imediatas, muitas vezes realizadas em contextos com limitações de recursos humanos e materiais. O impacto dessas situações não se restringe ao paciente, afetando também familiares e profissionais de saúde, que enfrentam dificuldades relacionadas ao estigma, à comunicação e à ausência de protocolos claros, a infraestrutura inadequada e a falta de capacitação contínua nos serviços de urgência comprometem o cuidado, aumentando o risco de desfechos adversos (Baldaçara *et al.*, 2024).

Apesar das limitações, a implementação de práticas de acolhimento humanizado tem se mostrado eficaz na melhoria do atendimento em saúde mental. Estratégias como escuta ativa, manejo de crises com base na redução de danos e integração com a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) podem transformar a experiência dos pacientes e otimizar os resultados clínicos. Estudos recentes destacam que intervenções qualificadas não apenas contribuem para a recuperação do paciente, mas também promovem um ambiente de trabalho mais seguro e satisfatório para os profissionais. Assim, abordar as lacunas existentes e propor soluções é uma demanda urgente para os serviços de saúde (Fonseca *et al.*, 2023).

A relevância deste tema está na necessidade de fortalecer o cuidado em saúde mental, que ainda enfrenta desafios relacionados ao estigma e à fragmentação dos serviços. Pesquisas indicam que, ao investir em protocolos padronizados e treinamentos regulares, é possível alinhar a assistência aos princípios de humanização e integralidade. Além disso, a articulação entre os serviços de urgência e a rede de saúde mental é essencial para garantir a continuidade do cuidado e a reintegração social dos pacientes. Assim, compreender as dificuldades e explorar estratégias eficazes para o acolhimento torna-se fundamental para a melhoria do sistema de saúde (Erthal *et al.*, 2023).

O presente estudo tem como objetivo identificar e analisar estratégias eficazes para o acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência. Para isso, foi realizada uma revisão integrativa da literatura, abrangendo publicações recentes que abordam práticas de manejo, humanização e integração do cuidado. Ao propor reflexões e direcionamentos práticos, esta pesquisa busca contribuir para o aprimoramento das práticas de assistência em saúde mental, promovendo um cuidado mais eficiente e alinhado às necessidades dos pacientes e das equipes de saúde.

MATERIAL E MÉTODOS



Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, que seguiu o protocolo de revisão que contempla seis etapas: 1) Identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa; 2) Estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos/amostragem ou pesquisa de literatura; 3) Definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados/categorização dos estudos; 4) Avaliação dos estudos incluídos; 5) Interpretação dos resultados; 6) Apresentação da revisão/síntese do conhecimento (Sousa *et al.*, 2018).

A questão norteadora a ser respondida é: Quais são as estratégias eficazes para o acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência? Para a definição do tema, utilizamos a estratégia PICO, tendo como objetivo a retomada da pesquisa qualitativa, levando em consideração populações, pacientes ou problemas abordados P - população (pacientes em surto psicótico atendidos nos serviços de urgência), I - interesse (estratégias de acolhimento e manejo) e C - contextos (serviços de urgência e emergência psiquiátrica) (Oliveira Araújo, 2020).

A coleta de dados foi realizada nas bases: Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) através da Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (BVS-MS), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (PUBMED/MEDLINE), com os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS/MeSH): Saúde Mental, Serviços de Emergência Psiquiátrica, humanização da assistência, assistência integral à saúde. Os descritores foram cruzados utilizando os operadores booleanos *AND* e *OR* como mostra a Tabela 1.

Os critérios de inclusão foram: trabalhos nas versões completas e gratuitas nos idiomas português, inglês ou espanhol, publicados entre os anos de 2019 a 2023, que abordassem a temática do estudo. Os critérios de exclusão foram duplicatas, artigos que não respondiam à pergunta norteadora, ou artigos de revisão.

Tabela 1: Representação da coleta de artigos nas bases de dados para revisão integrativa

Base de dados	Descritores DECS/MESH	Data de acesso
PUBMED/MEDLINE	saúde mental or Serviços de Emergência Psiquiátrica and humanização da assistência	27/11/2024



SCIELO	saúde mental and Serviços de Emergência Psiquiátrica or humanização da assistência	27/11/2024
LILACS	saude mental and assistência integral à saúde and Serviços de Emergência Psiquiátrica	27/11/2024

Fonte: Compilação do autor, 2024

RESULTADOS

A exclusão de duplicatas foi realizada manualmente, na busca inicial, realizada nas bases de dados utilizando os descritores estabelecidos. Foram encontrados 83 artigos na PUBMED/MEDLINE, na LILACS, 03 artigos e 04 estudos na SCIELO. Após a aplicação dos critérios de inclusão, restaram 20 artigos. Desses, após a aplicação dos critérios de exclusão, 06 artigos compuseram a amostra final do estudo, como indicado na Tabela 01. A análise descritiva dos resultados foi utilizada para facilitar a compreensão do leitor.

A análise descritiva dos resultados desempenha um papel fundamental na organização e síntese dos dados, permitindo uma apresentação clara e objetiva das principais características do conjunto estudado. Essa técnica possibilita identificar padrões, temas e tendências de maneira estruturada, facilitando a compreensão inicial dos dados sem realizar inferências. Ao tornar as informações mais acessíveis e organizadas, a análise descritiva contribui para uma comunicação eficaz e para a interpretação inicial do conteúdo de forma mais direta e compreensível (Madureira *et al.*, 2024).

Quadro 01: Síntese dos resultados encontrados na revisão integrativa, 2024.

TÍTULO	AUTOR/ANO	OBJETIVOS	PRINCIPAIS RESULTADOS
Psychopathological intersection between obsessive-compulsive disorder and post-traumatic stress disorder: scoping review of similarities and differences	(Ferrão; Radins; Ferrão, 2023)	Explorar as semelhanças e diferenças psicopatológicas entre os dois transtornos, comparando especificamente aspectos como flashbacks e obsessões; a ocorrência de ABs; a presença de sintomas depressivos, ansiosos e somáticos; padrão de sono;	O artigo explora a interseção psicopatológica entre transtorno obsessivo-compulsivo (TOC) e transtorno de estresse pós-traumático (TEPT), apontando semelhanças, como pensamentos intrusivos e comportamentos repetitivos, e diferenças, como gatilhos



		apetite; sexualidade; comorbidades psiquiátricas e suicídio, com a intenção de fornecer uma base para futuros estudos neurobiológicos e terapêuticos.	específicos no TEPT associados ao trauma. Ressalta que os mecanismos subjacentes são distintos, com o TEPT centrado em eventos traumáticos e o TOC em medos internos não associados a um evento específico. Por fim, destaca a importância de diagnósticos precisos e abordagens terapêuticas específicas para cada transtorno.
Estudos de Saúde Mental publicados nos últimos 25 anos na Revista Ciência & Saúde Coletiva	(Campos <i>et al.</i> , 2020)	Analisar, por meio de uma revisão sistemática de 25 anos de produção da Revista Ciência & Saúde Coletiva, como a temática da saúde mental evoluiu ao longo do tempo e identificar se essa evolução se relaciona com a implementação de novos marcos regulatórios e legais, a expansão dos serviços públicos, e os estímulos à pesquisa promovidos por agências públicas de financiamento.	Identificação de uma relação cronológica entre o aumento de publicações e os editais de pesquisa, bem como a expansão dos serviços de saúde mental. Contudo, não se observou a mesma relação no que se refere ao tema dos cuidados para pessoas com problemas relacionados ao uso de álcool e outras drogas.
Mobile care service for psychiatric urgencies and emergencies: perception of nursing workers	(Oliveira <i>et al.</i> , 2020)	Compreender como a equipe de enfermagem percebe o atendimento prestado às pessoas em situação de urgências e emergências psiquiátricas no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).	Os resultados demonstraram que o cuidado oferecido aos usuários em situações de urgência ou emergência psiquiátrica é pautado em ações mecanicistas e pontuais.
Social representations of nurses of the Emergency Care Unit	(Sabeh <i>et al.</i> , 2023)	Compreender as Representações Sociais de enfermeiros de uma Unidade	Os resultados demonstraram que o cuidado oferecido aos usuários em situações de



towards people with mental disorder		de Pronto Atendimento sobre o cuidado prestado às pessoas com transtornos mentais.	urgência ou emergência psiquiátrica é pautado em ações mecanicistas e pontuais.
Perspectivas de Usuários em Sofrimento Psíquico Sobre um Serviço de Pronto Atendimento	(Souza; Pio; Oliveira, 2021)	Identificar sua percepção acerca da assistência e do acolhimento de sua queixa, quais recursos são oferecidos diante de suas necessidades e a resolutividade do cuidado direcionado à saúde mental, quanto à articulação da rede de atenção psicossocial e da rede de urgência e emergência.	Verificou-se as queixas mais frequentes relacionadas aos sintomas gerais, que podem ser considerados de base somática, e os prejuízos considerados graves. Os dispositivos reconhecidos como potentes nesse processo foram o vínculo, ainda que de caráter transitório, e o acesso, ambos fatores determinantes para a procura do serviço pelos usuários entrevistados. Porém, o acolhimento, que possui relação direta com a percepção de resolubilidade, pode ser mais desenvolvido, no sentido de qualificação da escuta, da clínica ampliada e da abordagem integral nos cuidados disponibilizados.
Brazilian Psychiatric Association consensus on the ideal infrastructure and team for psychiatric emergency services	(Baldaçara <i>et al.</i> , 2024)	Realizar uma revisão sistemática e estabelecer um consenso sobre a infraestrutura e a equipe ideal para os serviços de emergência psiquiátrica no Brasil, com foco em um atendimento humanizado, acessível e eficiente no contexto do sistema público de saúde.	O principal resultado foi a proposta de um modelo ideal para os serviços de emergência psiquiátrica, que inclui os seguintes elementos: Infraestrutura adequada com espaço suficiente para consultas e observação. Equipe qualificada, incluindo obrigatoriamente um psiquiatra. Recursos para diagnóstico diferencial e ferramentas adequadas. Treinamento



			para todos os membros da equipe. Supervisão por uma gestão qualificada que integre os serviços com a rede de saúde. Comunicação eficiente para encaminhamentos pós-alta.
--	--	--	--

Fonte: Compilação do autor, 2024.

DISCUSSÃO

O acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência é um processo complexo que exige uma abordagem cuidadosa, multifacetada e interdisciplinar. Ao longo da análise dos resultados encontrados, observa-se que os principais desafios enfrentados pelos profissionais de saúde envolvem tanto questões técnicas quanto humanas. A falta de capacitação contínua dos profissionais, a escassez de recursos materiais e humanos e a ausência de protocolos padronizados são fatores que comprometem o atendimento de qualidade e impactam negativamente tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde.

A capacitação das equipes de saúde é um ponto central nas discussões sobre o acolhimento. Como apontado por Baldaçara *et al.* (2024), a formação constante e especializada, principalmente em saúde mental, é fundamental para a abordagem eficaz de pacientes em surto psicótico. Isso não só melhora a habilidade técnica dos profissionais, mas também facilita o desenvolvimento de competências interpessoais necessárias para lidar com as complexas dinâmicas de uma crise psicótica, como a escuta ativa e o manejo de situações de risco. Nesse sentido, a formação interprofissional se apresenta como uma estratégia essencial, pois permite que diferentes profissionais de saúde, como psiquiatras, enfermeiros e psicólogos, trabalhem em conjunto para proporcionar um atendimento holístico e mais seguro ao paciente.

Além disso, a questão do estigma social em torno dos transtornos mentais continua a ser um grande obstáculo para o acolhimento humanizado. Muitos profissionais ainda mantêm preconceitos que interferem diretamente na qualidade do atendimento prestado. A percepção de que pacientes em surto psicótico são agressivos ou irrecuperáveis pode influenciar o comportamento do profissional de saúde, limitando a empatia e a eficácia do acolhimento. A abordagem de redução de danos, como proposta por Oliveira *et al.* (2020), pode ser uma estratégia eficaz para reverter essas percepções, ao focar na minimização dos riscos para o



paciente e para os profissionais, ao mesmo tempo em que busca proporcionar uma assistência mais respeitosa e centrada no paciente.

A falta de recursos nos serviços de urgência e emergência também se apresenta como um desafio significativo. Muitos serviços de urgência psiquiátrica no Brasil enfrentam uma infraestrutura inadequada, com espaços reduzidos e a falta de equipamentos especializados para diagnóstico e monitoramento de pacientes em crise. Como enfatizado por Baldaçara *et al.* (2024), a construção de uma infraestrutura adequada e a formação de equipes qualificadas são fundamentais para garantir a segurança do paciente e o sucesso do acolhimento. A escassez de recursos pode levar a uma prática mais mecanicista e menos centrada no paciente, como observado no estudo de Oliveira *et al.* (2020), em que o atendimento é descrito como pontual e despersonalizado.

Por outro lado, as estratégias de acolhimento humanizado, como a integração com a RAPS e o fortalecimento dos vínculos entre pacientes e profissionais, têm mostrado resultados promissores. Como discutido por Souza, Pio e Oliveira (2021), os pacientes reconhecem que, mesmo em serviços de urgência, a qualidade do vínculo pode ser um fator determinante na procura pelo atendimento. Isso sugere que, apesar da transitoriedade do cuidado em serviços de emergência, é possível estabelecer conexões significativas que contribuem para a resolução das queixas e a melhoria no atendimento. A humanização do acolhimento, portanto, não se limita a um aspecto emocional, mas também é uma estratégia de cuidado integral, que considera as necessidades físicas, emocionais e sociais do paciente.

Em relação à integração entre os serviços de urgência e a rede de saúde mental, a articulação eficiente entre os diferentes níveis de atenção é essencial para garantir a continuidade do cuidado após a alta. A falta de seguimento adequado pode comprometer a recuperação do paciente e aumentar o risco de recaídas. A pesquisa de Campos *et al.* (2020) destaca a importância de uma rede de saúde mental robusta, que possa acolher os pacientes de forma contínua e garantir que recebam os cuidados necessários após o atendimento emergencial.

Em resumo, o acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência é um processo que exige uma abordagem integradora, que combine competências técnicas com sensibilidade humanística. As práticas de acolhimento eficazes envolvem não apenas a capacitação contínua dos profissionais, mas também a eliminação do estigma, a melhoria da infraestrutura dos serviços e a promoção de uma rede de atenção integrada e qualificada. O



fortalecimento dessas práticas pode resultar em um atendimento mais humanizado, seguro e eficiente, que contribua para a recuperação dos pacientes e o bem-estar dos profissionais de saúde.

CONCLUSÃO

A análise realizada permitiu concluir que o acolhimento de pacientes em surto psicótico é um processo multifacetado, que exige não apenas competência técnica, mas também sensibilidade humanística e suporte institucional adequado. Os principais desafios identificados incluem a falta de capacitação contínua dos profissionais, o estigma social associado aos transtornos mentais, a carência de recursos físicos e humanos nos serviços de urgência e a ausência de protocolos padronizados que norteiam a assistência.

Por outro lado, as estratégias eficazes discutidas incluem a capacitação permanente das equipes de saúde, a promoção de uma abordagem interprofissional, a integração com a RAPS, e a adoção de práticas que priorizem o manejo de crises com base na escuta ativa, redução de danos e segurança do paciente. Tais estratégias, quando aplicadas de forma consistente, podem contribuir para um cuidado mais humanizado e eficiente, diminuindo os impactos negativos do surto psicótico tanto para o paciente quanto para os profissionais envolvidos.

A contribuição desta pesquisa reside na ampliação do debate acadêmico e profissional sobre a assistência em saúde mental nos serviços de urgência, promovendo reflexões sobre a importância da articulação entre o cuidado emergencial e o seguimento a longo prazo. Além disso, os resultados podem subsidiar gestores e formuladores de políticas públicas na criação de estratégias que melhorem a qualidade do acolhimento nesses contextos, fortalecendo o cuidado em saúde mental no Brasil.

No entanto, este estudo apresenta algumas limitações, como o enfoque em uma revisão bibliográfica que restringe a análise empírica da realidade dos serviços de urgência. Assim, recomenda-se a realização de pesquisas futuras que envolvam estudos de caso e análise qualitativa com profissionais, pacientes e familiares, a fim de aprofundar a compreensão dos desafios e práticas exitosas. Ademais, investigações que explorem o impacto de intervenções específicas no acolhimento de pacientes em surto psicótico também podem contribuir para o fortalecimento das estratégias propostas.



Concluimos que o acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência requer mais do que respostas imediatas. Ele deve ser compreendido como parte de um cuidado contínuo, capaz de promover a reintegração social e a preservação da dignidade do paciente, ao mesmo tempo em que fortalece os serviços de saúde como agentes de transformação social e inclusão.

REFERÊNCIAS

- BALDAÇARA, L. *et al.* Brazilian Psychiatric Association consensus on the ideal infrastructure and team for psychiatric emergency services. **Brazilian Journal of Psychiatry**, 2024.
- CAMPOS, R. O. *et al.* Estudos de Saúde Mental publicados nos últimos 25 anos na Revista Ciência & Saúde Coletiva. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 12, p. 4771–4790, dez. 2020.
- ERTHAL, A. M. *et al.* Fragilidades da equipe de enfermagem na intervenção de crises psiquiátricas: uma revisão integrativa. **RECISATEC - REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA - ISSN 2763-8405**, v. 3, n. 6, p. e36294, 25 jun. 2023.
- FERRÃO, Y. A.; RADINS, R. B.; FERRÃO, J. V. B. Psychopathological intersection between obsessive-compulsive disorder and post-traumatic stress disorder: scoping review of similarities and differences. **Trends in Psychiatry and Psychotherapy**, 2023.
- FONSECA, A. B. DA *et al.* Medidas de contenção utilizadas pela equipe de enfermagem aos pacientes adultos com transtornos psiquiátricos nos serviços de urgência – revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 12, n. 7, p. e0612742457, 6 jul. 2023.
- MADUREIRA, E. DA S. *et al.* O acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência: Desafios e estratégias. **Cognitus Interdisciplinary Journal**, p. 68–79, 2024.
- OLIVEIRA ARAÚJO, W. C. Recuperação da informação em saúde. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, p. 100–134, 10 jul. 2020.
- OLIVEIRA, L. C. DE *et al.* Mobile care service for psychiatric urgencies and emergencies: perception of nursing workers. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, n. 1, 2020.
- SABEH, A. C. B. *et al.* Social representations of nurses of the Emergency Care Unit towards people with mental disorder. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, 2023.
- SOUSA, L. M. M. DE *et al.* Revisões da literatura científica: tipos, métodos e aplicações em enfermagem. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Reabilitação**, v. 1, n. 1, p. 45–55, 23 jun. 2018.



SOUZA, B. DA S.; PIO, D. A. M.; OLIVEIRA, G. T. R. DE. Perspectivas de Usuários em Sofrimento Psíquico Sobre um Serviço de Pronto Atendimento. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 41, 2021.