

HUMANIZAÇÃO NA ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NA SALA DE EMERGÊNCIA

Enfermeira Aline Badaró Oller
Praia Grande, SP.

Enfermeira Thamyres Cajaiba dos Santos
Praia Grande, SP.

Profa. Me. Raquel de Abreu Barbosa de Paula

Enfermeira, Pedagoga, Mestre em Saúde - Inovação no Ensino Superior, Licenciatura em Enfermagem, Especialista em UTI, Estomaterapeuta, Especialista em Educação em Saúde, Especialização Saúde Mental e Psiquiatria, Especialização em Gestão Hospitalar. Professora na Faculdade do Litoral Sul Paulista (FALS), Praia Grande, São Paulo, Brasil.

RESUMO

Introdução: É de grande importância que os profissionais da saúde tenham a sensibilidade de propor uma abordagem humanizada aos pacientes para que eles se sintam acolhidos e isso possa favorecer o diagnóstico e tratamento de suas enfermidades. **Objetivo:** Avaliar o atendimento na unidade de emergência e a humanização na atuação do enfermeiro. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica descritiva na literatura especializada. **Resultados:** Foi constatado no trabalho a existência de uma grande quantidade de atendimentos em relação a um número reduzido de profissionais para atender a todas estas demandas, além da complexidade de alguns casos e da diversidade dos estados emocionais dos pacientes. Isso impossibilita em partes a promoção de um atendimento humanizado pela correria para as demandas para atender todos os pacientes e reduzir a espera. **Conclusões:** Concluiu-se que a importância da prática do atendimento humanizado oferecida aos pacientes dos setores de urgência/emergência, ao qual destacam sua essencialidade diante dos impasses que rotineiramente são observados nos PAs, sendo necessário que haja melhor gestão desses setores para propor a formação adequada aos profissionais da enfermagem para proporcionar um atendimento mais humanizado a todos os pacientes, em especial na atualidade em médio a pandemia do coronavírus, ao qual os hospitais acabaram ficando mais lotados e os profissionais mais exacerbados de funções/atendimentos.

Palavras-chave: Enfermagem. Humanização na assistência. Emergência.

ABSTRACT

Introduction: It is very important that health professionals have the sensitivity to propose a humanized approach to patients so that they feel welcomed and this can favor the diagnosis and treatment of their illnesses. **Objective:** Evaluate the care in the emergency unit and the humanization of nurses' actions. **Methods:** This is a descriptive bibliographic research in the specialized literature. **Results:** It was found in the work that there is a large amount of care in relation to a reduced number of professionals to meet all these demands, in addition to the complexity of some cases and the diversity of the patients' emotional states. This makes it impossible, in part, to promote humanized care due to the rush to meet the demands of all patients and reduce the wait. **Conclusions:** It was concluded that the importance of the practice of humanized care offered to patients in the urgency/emergency sectors, which highlights its essentiality in the face of the impasses that are routinely observed in the APs, requiring better management of these sectors to propose training suitable for nursing professionals to provide a more humanized care to all patients, especially in the current medium the coronavirus pandemic, to which hospitals have ended up being more crowded and professionals more exacerbated of functions/care.

Keywords: Nursing. Humanized service. Emergency.

INTRODUÇÃO

No âmbito do Ministério da Saúde (MS) foi criado em 2003 a Política Nacional de Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS), visando estabelecer e incentivar a melhor forma para poder atender aos usuários da saúde (BRASIL, 2003).

A qualidade dos serviços de saúde não pode ser dissociado do atendimento e abordagem feita aos pacientes em qualquer situação médico-hospitalar. Desse modo, as instituições hospitalares devem buscar que seus profissionais de todos os setores desempenhem um atendimento com a máxima qualidade diante das possibilidades (VIEIRA, 2019).

A sala de emergência caracteriza-se pelo risco iminente de morte, situações em que a equipe de enfermagem e o enfermeiro deve estar atento e de prontidão a salvar a vida e propor o melhor atendimento possível, a fim de restabelecer esse paciente.

O setor de atendimento de emergência hospitalar é um local dinâmico e por vezes impactante ao usuário, onde se lida com os limites da vida e da morte, com atendimento de casos e doenças graves (ANICETO, 2014).

Observa-se que o atendimento é rápido, ágil e eficaz e por vezes deixa lacunas, pois a equipe por sua vez, encontra-se concentrada em prestar o melhor atendimento do ponto de vista técnico e acaba deixando ou não percebendo o aspecto psicoemocional do paciente e seus familiares, que o aguardam ao lado de fora, angustiados e com medo do que possa estar acontecendo.

Destaca-se o acolhimento à família, a preocupação em dar respostas e mantê-los informados sobre o que está acontecendo com o paciente, fazendo com que seja criado um vínculo com essas pessoas, entendendo que a assistência humanizada ultrapassa as barreiras do biológico (PERBONI; SILVA; OLIVEIRA, 2019).

É relevante falar que o alto fluxo de pacientes que são atendidos no setor de urgência/emergência não necessariamente demandam tal essencialidade. Sabendo disso, realizou-se a implementação da classificação de risco e acolhimento dos pacientes para que se reorganize o atendimento e a promoção a saúde.

A grande questão que norteia este trabalho não somente o acolhimento pouco humanização, mas principalmente o estado em que essa equipe trabalha impossibilitando-os de prestar o atendimento com excelência.

A importância da realização do acolhimento dos pacientes de forma humanizada é de extrema importância nos setores de urgência e emergência, ao qual recomenda-se que haja um melhor gerenciamento de equipe que muitas das vezes trabalham em escalas reduzidas passando por estresse e sobrecarga, debilitando o seu estado emocional e acarretando falhas.

A hipótese dessa pesquisa destaca a ideia de que as salas de emergência não têm atendimento humanizado.

OBJETIVOS

Objetivo geral

Avaliar o atendimento na unidade de emergência e a humanização na atuação do enfermeiro.

Objetivo específico

Identificar os problemas enfrentados na unidade de emergência, de acordo com os protocolos de urgência e emergência estabelecidos.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A partir da ausência desse aspecto, se coloca em questão a vida de um paciente, deve-se olhar como um todo, tendo em vista, que esse paciente não está lá por opção e sim por necessidade. Deve-se ter um olhar holístico para se obter os melhores resultados possíveis.

O termo humanizar, significa “Atribuir caráter humano; conceder ou possuir condição humana, tornar-se benéfico, tornar-se civilizado” (BRASIL, 2003) Antes da criação da Política Nacional de Humanização, pouco se falava no termo “humanizar” na área da saúde. Esse veio para dar suporte a Política Nacional de Humanização (PNH) que buscava evidenciar os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar, estimulando a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si (BRASIL, 2013).

Mesmo descrevendo ações para realização de um atendimento humanizado aos pacientes do SUS, reconhece a ocorrência de dificuldades de exercer e de afirmar o acolhimento nas práticas cotidianas em saúde, ao qual dependem de inúmeros fatores que podem influenciar positiva ou negativamente no processo, tendo como exemplos o estado de saúde e/ou emocional dos profissionais, ausência de condições de trabalho adequadas, dificuldades em interação/diálogo/socialização com os pacientes, entre outros.

A sua importância em todos os setores da saúde está ligada a qualidade no atendimento e satisfação dos usuários dos sistemas de saúde, principalmente por acolher cada paciente respeitando suas particularidades e condições de saúde/doença no momento de procura dos serviços públicos/privados da área da saúde, contribuindo para dar voz e vez ao paciente para que seu estado clínico seja melhorado.

Diante do cenário do atendimento realizado nos Prontos Socorros, percebe-se a necessidade de falar no assunto e expor que para se colocar em prática todo esse acolhimento deve-se pensar em alguns pontos como: O alto fluxo de pacientes, a redução do quadro de funcionários, a falta de conhecimento dos usuários em relação a Classificação de Risco.

Sobre esse aspecto, Souza (2020) descreve que a equipe de enfermagem deve ser treinada para dar um atendimento humanizado aos pacientes, o enfermeiro por sua vez, tem a função de classificar o paciente de acordo com sinais e sintomas, ou seja, o estado clínico do mesmo, utilizando os protocolos propostos pela instituição.

Desta forma o atendimento humanizado requer cuidados específicos, onde são definidas prioridades, onde se evita complicação, tudo isso está intimamente ligado aos conhecimentos adquiridos pelo enfermeiro, pois é a conduta ideal que irá permear o resultado esperado pela equipe de enfermagem.

Levando-se em consideração o contexto atual da pandemia do coronavírus (COVID-19), constatou-se iniciativas inovadoras de forma individualizada em contextos de atendimento de emergência voltados para o cuidado holístico dos pacientes graves por COVID-19.

Pietro (2020) destaca que a humanização dos atendimentos tem sido uma importante ferramenta para enfermeiros e médicos que atuam na linha de frente do combate a COVID-19 tanto para propor um atendimento mais acolhedor aos pacientes quanto para conforto e acolhimento dos seus familiares que não poderão estar em contato nem visitar os parentes enfermos.

Nesse aspecto, Junior e Santos (2020) descrevem que é essencial que as realidades dos sistemas públicos e privados de saúde promovam um ambiente mais digno aos pacientes infectados e seus familiares durante processo de tratamento contra o COVID-19, de modo que as condições de trabalho dos profissionais devem ser as mais satisfatórias possíveis para que possam propor o atendimento humanizado a todos os pacientes do hospital e em especial aqueles acometidos pelo coronavírus.

MÉTODOS

Aspectos éticos

O estudo foi realizado conforme as recomendações da ABNT e legislação vigente, seguindo procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico, de forma reflexiva, controlada e crítica.

É parte da pesquisa para obtenção do grau de Bacharelado em Enfermagem da Faculdade do Litoral Sul Paulista FALS. Possui financiamento próprio e os autores declaram não haver conflito de interesses.

Desenho, bases de dados

A metodologia proposta para o desenvolvimento desta pesquisa é uma revisão bibliográfica de literatura.

Utilizou-se os seguintes bancos de dados: SciELO Brasil – biblioteca eletrônica que agrega vários artigos acadêmicos relevantes; BVS – Biblioteca Virtual de Saúde, que mantém um banco atualizado de artigos, teses e publicações diversas na área de saúde; e, Google Acadêmico, que permite o acesso não apenas a artigos dos bancos acima relacionados, mas também a teses, reportagens e publicações das diversas faculdades brasileiras.

Além destes bancos de dados virtuais, também foram consultados livros e outras publicações físicas.

Critérios de inclusão e exclusão

Quanto aos critérios de inclusão dos periódicos foram usados os descritores aplicados aos filtros, selecionando os artigos, publicados no idioma português em um recorte temporal que abrangeu os últimos anos de 2017 a 2021, dentro das bases de dados pertinentes ao objetivo do estudo.

Quanto aos critérios de exclusão, não foram incluídos os artigos que não estavam de acordo aos objetivos propostos da pesquisa.

Protocolo do estudo

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e descritiva realizada por meio de levantamento da produção científica relacionada ao objetivo do estudo.

O método descritivo tem como objetivo principal realizar a descrição das características relativas a determinada temática de estudo, pela maneira como os dados são coletados.

Análise dos dados

Os dados serão analisados de acordo com a literatura clássica e atual, com avaliação dos resultados voltados para uma assistência prática baseada em evidências científicas.

RESULTADOS

Os resultados e discussão estão apresentados a seguir, em resposta aos objetivos da pesquisa.

Quadro 1 - Síntese dos resultados relacionados ao atendimento na unidade de emergência e a humanização na atuação do enfermeiro.

AUTORES / ANO	TÍTULO
ALVES <i>et al.</i> , 2018	A humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e emergência.
ANTUNES <i>et al.</i> , 2018	A importância do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: uma revisão de literatura
SANTOS <i>et al.</i> , 2018	Assistência humanizada: percepção do enfermeiro intensivista.
SILVA, 2019	Acolhimento humanizado ao paciente atendido no pronto atendimento de um hospital geral da rede privada de Belo Horizonte, Minas Gerais.
SOUSA <i>et al.</i> , 2019	Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem
CAMPOS <i>et al.</i> , 2020	Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência
SOUSA; SANDIN, 2020	A importância do serviço humanizado na urgência e emergência.
OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2020	Os profissionais de enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência
MILAGRE JUNIOR; SANTOS (2020)	Humanização hospitalar: um cuidado necessário tendo em vista garantir a dignidade da pessoa humana em tempos de pandemia
PASSOS <i>et al</i> (2020)	Atendimento humanizado: as concepções de estudantes de Medicina.
BERNARDES (2020)	A importância do atendimento humanizado de idosos por profissional da saúde: uma revisão.

Fonte: elaborada pelas autoras, 2021.

Quadro 2 - Síntese dos resultados relacionados na unidade de emergência, de acordo com os protocolos de urgência e emergência estabelecidos.

AUTORES / ANO	TÍTULO
----------------------	---------------

REIS (2014)	Atendimento humanizado em urgência e emergência.
MOURA <i>et al</i> (2014).	O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência.
CAMPOS; SILVA; SOUZA (2015).	A política nacional da humanização sob a ótica dos profissionais em saúde
CALEGARI; MASSAROLLO; SANTOS (2015).	Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital privado.
ROCHA; PINTO (2016)	A humanização na assistência de enfermagem em unidades de urgência e emergência.
LEITE <i>et al</i> (2017)	Desafios da humanização na UPA 24horas.
RADAELLI; COSTA; PISSAIA (2019)	O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa.
VIEIRA (2019)	A humanização e a satisfação dos usuários sobre a assistência de enfermagem em serviços hospitalares: uma análise da literatura.
SIQUEIRA (2019)	Enfermeiro: atendimento humanizado em urgência e emergência.
PERBONI; SILVA; OLIVEIRA (2019)	A humanização do cuidado na emergência na perspectiva de enfermeiros: enfoque no paciente politraumatizado.
MELO <i>et al</i> (2020)	O cuidado do paciente crítico no cenário de pandemia: visão humanizada.
SILVA; SILVA (2020)	Acolhimento e atendimento humanizado em saúde mental: uma revisão integrativa

Fonte: elaborada pelas autoras, 2021.

DISCUSSÃO

Atendimento na unidade de emergência e a humanização na atuação do enfermeiro

As unidades de urgência e emergência proporcionam serviços de alta complexidade a pacientes que encontram-se em situação de risco iminente de vida, com tecnologias avançadas, devendo contar com a atuação do enfermeiro de forma humanizada (ALVES *et al*, 2018).

No cotidiano dos serviços de saúde, em especial os de atendimento de urgência e emergência, são frequentes as reclamações dos pacientes acerca da falta de empatia, de atenção e de escuta por parte daqueles que são os mediadores do seu processo de cura. Esse cenário evidencia um paradoxo que existe entre a concepção de cuidado que deveria nortear a prática dos médicos e demais profissionais e a falta de cuidado que se configura enquanto uma das principais queixas dos usuários desses serviços. Tal paradoxo aponta para um denominador comum que é a desumanização dos serviços e das práticas de saúde (PASSOS *et al*, 2020).

Para a população atendida, a desumanização do atendimento à saúde foi decorrente de problemas como as filas, a insensibilidade dos

trabalhadores da saúde frente ao sofrimento das pessoas, os tratamentos desrespeitosos, o isolamento imposto ao paciente em relação à sua família e rede social durante procedimentos e hospitalizações, a gestão autoritária e a degradação do ambiente e das relações de trabalho, que expressaram não apenas falhas éticas e individuais, mas, inclusive, a forma de organização do serviço de saúde no Brasil (CALEGARI; MASSAROLLO; SANTOS (2015).

Enquanto seres humanos com sentimentos e singularidades, a valorização dos pacientes da Unidade de Urgência e Emergência fazem-se necessária dentro do âmbito hospitalar para que se consiga reduzir a ansiedade dos mesmos e contribua positivamente para a melhoria de seus quadros clínicos (ANTUNES *et.al.*, 2018)

Os autores discutem como o enfermeiro que atua como intensivista pode atuar de forma humanizada na emergência hospitalar, sendo este aspecto importante para recuperação dos pacientes (SANTOS *et al.*, 2018).

É possível pensar na atuação do enfermeiro propondo uma assistência mais humanizada no âmbito emergencial considerando todos os aspectos inerentes desse local de trabalho, em especial o ritmo acelerado de trabalho, a imprevisibilidade, a sobrecarga física de trabalho, a vigilância constante e a busca incessante pela manutenção da vida (SILVA, 2019).

É possível perceber a enfatização de como a humanização na atuação do enfermeiro pode influenciar positivamente os atendimentos de urgência e emergência no hospital e contornar problemas observados em ambiente hospitalar (SOUSA *et al.*, 2019).

Através dos serviços de triagem inicial dos pacientes já possível o enfermeiro por em prática um atendimento humanizado e conduzir o paciente de forma acolhedora em todo o tempo que permanecerem na insituição de saúde (CAMPOS *et al.*, 2020).

No serviço humanizado conferido pelo enfermeiro aos pacientes atendidos, em uma determinada unidade de urgência e emergência, o acolhimento é um fator considerado muito importante e, ainda, um recurso de avaliação e classificação de risco (SOUSA; SANDIN, 2020).

A discussão sobre a melhoria do recebimento da demanda de pacientes que chegam às urgências e emergências dos serviços de saúde é essencial, principalemtno levando em consideração a atuação do profissional de enfermagem bem capacitado e com isso pode aperfeiçoar o acolhimento desses pacientes (OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2020).

A unidade de emergência, de acordo com os protocolos de urgência e emergência estabelecidos

Ao se pensar acerca da qualidade dos serviços de saúde, não se pode dissociar o atendimento e a abordagem feita aos pacientes em qualquer situação médico-hospitalar, em especial no setor e emergência. Desse modo, as instituições hospitalares devem buscar que seus profissionais de todos os setores desempenhem um atendimento com a máxima qualidade diante das possibilidades. Entretanto, é possível perceber que em algumas realidades esses processos ocorrem de forma bem diferente do que se almeja em relação a qualidade e humanização do atendimento dos pacientes nas unidades ambulatoriais e hospitalares, de modo que acaba afetando a eficácia da assistência prestada, pois apresenta muita dificuldade até porque exigem mudanças nas atitudes dos profissionais em todos os planos (VIEIRA, 2019).

O atendimento humanizado para que cada paciente tenha o máximo de qualidade na oferta dos serviços de saúde é preconizado por muitas publicações do Ministério da Saúde do Brasil, sendo uma das mais importantes e pioneiras a criação do HUMANIZASUS (BRASIL, 2010).

Esse tipo de assistência é um importante cuidado que pode vir até mesmo de pequenos gestos e eventos do dia a dia e que, aos olhos dos usuários dos serviços de saúde, podem gerar a sensação de valorização, preocupação e atenção nos diversos espaços que se encontram aos cuidados dos profissionais de saúde (OLIVEIRA e OLIVEIRA, 2020).

O HumanizaSUS promove a divulgação de ferramentas e dispositivos para consolidação de redes, vínculos entre usuários/população em geral, profissionais e gestores da área da saúde. Ao direcionar estratégias e métodos de articulação de ações, saberes e sujeitos, pode-se efetivamente potencializar a garantia de atenção integral, resolutiva e humanizada. Por humanização compreendemos a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde (BRASIL, 2010).

Os valores que norteiam essa política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a corresponsabilidade entre eles, os vínculos solidários e a participação coletiva nas práticas de saúde. Com a oferta de tecnologias e dispositivos para configuração e fortalecimento de redes de saúde, a humanização aponta para o estabelecimento de novos arranjos e pactos sustentáveis, envolvendo trabalhadores e gestores do SUS e fomentando a participação efetiva da população, provocando inovações em termos de compartilhamento de todas as práticas de cuidado e de gestão (BRASIL, 2010).

As diretrizes de Acolhimento na Gestão e o Trabalho em Saúde (BRASIL, 2016), ao qual destaca que a proposta do Acolhimento deve ter foco no atendimento das necessidades de todos os usuários em quaisquer dos serviços de saúde, organização as ofertas destes a partir das demandas da comunidade local. E, a partir das pessoas que procuram esses serviços, vivenciar o cuidado em uma disposição singular, em que profissional e usuário se encontram no cuidado para construir a inclusão, um cuidado compartilhado e indo além, abrindo espaços inclusive para partilhar sobre a organização do próprio serviço (BRASIL, 2016).

Esse manual veio para dar suporte a Política Nacional de Humanização (PNH) que buscava evidenciar os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar, estimulando a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si (BRASIL, 2013).

Todas as instituições públicas e privadas que atuam no ramo da saúde que oferecem atendimento de urgência e emergência devem dispor da capacidade de ação acolhedora aos usuários de seus serviços promovidas pelos profissionais, independentemente da sobrecarga de trabalho e das condições de estrutura e enfrentamento das vivências diárias no ambiente de trabalho que influenciam a qualidade da assistência prestada (REIS, 2014).

É possível observar a falta de capacitação dos profissionais da enfermagem para desenvolver uma atuação mais humanizada nos serviços de saúde, em especial nos setores de urgência e emergências em que as pessoas estão mais vulneráveis (MOURA *et al*, 2014).

O enfermeiro que atua como intensivista pode agir de forma humanizada na emergência hospitalar, sendo este aspecto importante para recuperação dos pacientes (ROCHA; PINTO, 2016).

É possível perceber a ênfase de como a humanização na atuação do enfermeiro pode influenciar positivamente os atendimentos de urgência e emergência no hospital e contornar problemas observados em ambiente hospitalar, tais como a sobrecarga de atendimentos, a gravidade dos casos, acolhimento dos familiares dos pacientes, entre outros (LEITE *et al*, 2017).

Por seu caráter de urgência e emergência, os serviços de emergência hospitalar, com uma rotina acelerada de atendimento, tornam-se um ambiente de muita tensão e estresse. Todos os envolvidos vivenciam essa realidade, sejam os pacientes, os familiares ou a equipe de saúde, estão vulneráveis à ansiedade e angústia da vida e da morte (RADAELLI; COSTA; PISSAIA, 2019).

As instituições públicas ou privadas tem as condições de oferecer um atendimento humanizado aos pacientes que são atendidos na urgência e emergência, ao qual os profissionais da enfermagem possam conciliar o dinamismo e a pressão que este setor exige, ao acolhimento respeitoso, individualizado e cordial (VIEIRA, 2019).

A eficiência de uma boa abordagem realizada pelo enfermeiro, principalmente aos que atuam na unidade de urgência e emergência, ajuda a instituir o diagnóstico precoce e o tratamento oportuno e seguro para o paciente (SIQUEIRA, 2019).

Todos os profissionais devem estar envolvidos de maneira organizada para assim garantir um atendimento qualificado ao paciente. O enfermeiro, com toda sua habilidade de conduzir sua equipe têm o papel de realizar a prevenção, promoção e manutenção da saúde de todos os pacientes presentes em sua unidade (PERBONI; SILVA; OLIVEIRA, 2019)

Ao se pensar acerca da qualidade dos serviços de saúde, tal aspecto não pode ser dissociado do atendimento e abordagem feita aos pacientes em qualquer situação médico-hospitalar. Desse modo, as instituições hospitalares devem buscar que seus profissionais de todos os setores desempenhem um atendimento com a máxima qualidade diante das possibilidades. Entretanto, é possível perceber que em algumas realidades esses processos ocorrem de forma bem diferente do que se almeja em relação a qualidade e humanização do atendimento dos pacientes nas unidades ambulatoriais e hospitalares, de modo que acaba afetando a eficácia da assistência prestada, pois apresenta muita dificuldade até porque exigem mudanças nas atitudes dos profissionais em todos os planos (VIEIRA, 2019).

O atendimento humanizado para que cada paciente tenha o máximo de qualidade na oferta dos serviços de saúde é preconizado por muitas publicações do Ministério da Saúde do Brasil, sendo uma das mais importantes e pioneiras a criação do HUMANIZASUS (BRASIL, 2010).

Esse tipo de assistência é um importante cuidado que pode vir até mesmo de pequenos gestos e eventos do dia a dia e que, aos olhos dos usuários dos serviços de saúde, podem gerar a sensação de valorização, preocupação e atenção nos diversos espaços que se encontram aos cuidados dos profissionais de saúde (OLIVEIRA e OLIVEIRA, 2020).

O HumanizaSUS promove a divulgação de ferramentas e dispositivos para consolidação de redes, vínculos entre usuários/população em geral, profissionais e gestores da área da saúde. Ao direcionar estratégias e métodos de articulação de ações, saberes e sujeitos, pode-se efetivamente potencializar a garantia de atenção integral, resolutive e humanizada. Por humanização compreendemos a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde (BRASIL, 2010). Os valores que norteiam essa política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a corresponsabilidade entre eles, os vínculos solidários e a participação coletiva nas práticas de saúde. Com a oferta de tecnologias e dispositivos para configuração e fortalecimento de redes de saúde, a humanização aponta para o estabelecimento de novos arranjos e pactos sustentáveis, envolvendo trabalhadores e gestores do SUS e fomentando a participação efetiva da população, provocando inovações em termos de compartilhamento de todas as práticas de cuidado e de gestão (BRASIL, 2010).

As diretrizes de Acolhimento na Gestão e o Trabalho em Saúde (BRASIL, 2016), ao qual destaca que a proposta do Acolhimento deve ter foco no atendimento das necessidades de todos os usuários em quaisquer dos serviços de saúde, organização as ofertas destes a partir das demandas da comunidade local. E, a partir das pessoas que procuram esses serviços, vivenciar o cuidado em uma disposição singular, em que profissional e usuário se encontram no cuidado para construir a inclusão, um cuidado compartilhado e indo além, abrindo espaços inclusive para partilhar sobre a organização do próprio serviço (BRASIL, 2016).

Esse manual veio para dar suporte a Política Nacional de Humanização (PNH) que buscava evidenciar os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar, estimulando a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si (BRASIL, 2013).

O setor de urgência/emergência de um hospital deve contar sempre com uma equipe multidisciplinar estrutura e qualificada tecnicamente para atuar com as demandas de atendimentos, levando em conta o fluxo de pacientes e as suas condições de saúde no momento. O fluxo de atendimento é baseado na classificação de risco, que permite priorizar a assistência médica e de enfermagem, ao qual é realizada durante a triagem feita pelo profissional da enfermagem antes do paciente ser encaminhado para o atendimento médico. A qualidade e a segurança assistencial são reafirmadas através dos protocolos assistenciais e diretrizes clínicas para atendimento. Possui o nível máximo de acreditação na Organização Nacional de Acreditação (ONA) e mantém foco na excelência dos serviços e no aprimoramento dos processos para garantir qualidade e segurança aos pacientes, visitantes e familiares (SILVA, 2019).

Desse modo, o profissional de saúde, em especial o enfermeiro, deve buscar o aprimoramento de sua prática do cuidar com qualidade, e precisa planejar-se com a implantação e implementação da gestão da qualidade no gerenciamento do cuidado prestado nas instituições de saúde, uma vez que pelo desenvolvimento do seu processo de trabalho, tem a oportunidade de interagir diretamente com o cliente e se

aproximar do seu referencial para compreender seus anseios e expectativas, e com base em tais informações, planejar a assistência que será prestada pela equipe a fim de atender as expectativas dos clientes (VIEIRA, 2019).

A compreensão de que, na relação entre os profissionais de saúde e pacientes, a gestão é capaz de construir estratégias de intervenções que promovam a justiça social e a defesa dos direitos do cidadão, tendo como pressuposto o acolhimento e o atendimento humanizado (SILVA; SILVA, 2020), visto que o atendimento/tratamento humanizado imediatamente já demonstra resultados satisfatórios quando colocados em prática pelo profissional de saúde, impactando diretamente não só da relação com os usuários como no diagnóstico e tratamento das enfermidades (BERNARDES, 2020).

No campo da urgência e emergência, o enfermeiro pode assumir o protagonismo na efetivação do Plano Nacional de Humanização, por meio do gerenciamento de casos, responsabilizando-se pela ordenação, direcionamento e integração de todos os pontos das redes de atenção, sendo este um potencial qualificador do cuidado de enfermagem pela visibilidade que dá ao trabalho do enfermeiro (SOUSA *et al*, 2019).

Para poder desenvolver um atendimento mais humanizado aos pacientes em ambiente hospitalar, em especial nos setores de urgência e emergência, é de extrema importância que os profissionais da enfermagem passem periodicamente por processos de formação e capacitação, de maneira que essa prática pode ser mantida pelo poder público como forma de melhorar o desempenho e atuação de seus profissionais em busca de cada vez mais qualidade nos atendimentos para o acolhimento e satisfação dos usuários (ALVES *et al*, 2018).

A humanização dos serviços de assistência à saúde refere-se à necessidade de observância de um atendimento mais voltado para os ideais de humanidade e que seja suficientemente e potencialmente capaz de garantir a dignidade humana em situações de necessidade de atenção médica (ANTUNES *et al*, 2018).

Para Santos *et al* (2018), a humanização é principalmente uma mudança de comportamento e de atitudes dos profissionais diante dos pacientes e seus familiares em qualquer setor do ambiente hospitalar, entretanto, aqueles que atuam mais ligados a urgência e emergência devem ter maior sensibilidade as necessidades/condições dos usuários e assim oferecer uma assistência mais individualizada e acolhedora. Sousa *et al* (2019) descrevem que o atendimento humanizado permeia toda a dimensão hospitalar, indo desde o impacto da estrutura física e infraestrutura até o tipo de tratamento/acolhimento recebido pelos profissionais de saúde. Levando em consideração os profissionais de enfermagem que atuam no setor de urgência e emergência, estes precisam mais do que tudo realizar atendimento humanizado em todo seu contato com os pacientes para que se sintam acolhidos e tenham sua necessidade suprida, seja socioemocional ou de saúde, sendo isso desde sua recepção do paciente na sua respectiva unidade. Assim, o modo como acolhem o paciente de certa forma já pode promover para melhoria de seu estado de saúde e bem-estar (SILVA, 2019).

De acordo com Silva (2019), em muitas realidades a promoção do atendimento humanizado nos locais de Pronto Atendimento é difícil de ser colocado em prática, em decorrência do estado emocional dos profissionais de enfermagem que muitas vezes se deparam com uma carga

excessiva de trabalho, aliada a grande fluxo de pacientes e sua diversidades de particularidades de quadros clínicos e psicológicos. Isso gera grande tensão no contato com os usuários que muitas vezes tem seu atendimento negligenciado pelo enfermeiro que acaba tendo uma atuação fria e distante com o cliente e seus familiares evitando qualquer envolvimento emocional e diálogo, sendo isso ainda mais quando se observa casos de extrema dor, perda e morte.

Os profissionais de enfermagem atuam em diversos setores, sendo que na atuação em urgência e emergência é mais comum que eles se deparem com diversas situações que envolvam risco de vida das pessoas atendidas. Falar de enfermagem em unidade de urgência e emergência deve ser equivalente a falar de uma atividade técnica e humanitária que se volta para os cuidados da população no processo saúde-doença (ANTUNES *et al*, 2018).

É um aspecto de grande importância dentro dos setores de urgência e emergência que a equipe de enfermagem possa ter a preparação/formação para oferecer um atendimento mais agradável aos usuários, de maneira que sua proposição é rotineiramente perceptível aos olhos deles próprios e de seus acompanhantes. Em muitos casos, levando em consideração a vasta rede de saúde pública no país, a política de humanização nem sempre é colocada em prática, porém muitos profissionais de enfermagem consideram o acolhimento importante, mas muitas vezes deixam de tentar acolher os pacientes por perceber que lhes faltam preparo para lidar com o estado emocional dos usuários (OLIVEIRA e OLIVEIRA, 2020).

O atendimento em urgência e emergência, sendo um atendimento rápido ao paciente, deve ser subsequente a uma abordagem humanizada e acolhedora por parte dos enfermeiros no processo de triagem inicial. Dessa forma, a estabilização do paciente que exige agilidade, conhecimento, experiência e controle emocional dos enfermeiros nesses setores pode ser facilitada, visto que o usuário tende a chegar mais calmo e confiante, menos agitado e preocupado com sua condição de saúde (CAMPOS *et al*, 2020).

O medo do desconhecido, carência de políticas públicas que contribuam mais enfaticamente para a promoção do atendimento humanizado nos PAs, a agressividade física e verbal por parte dos usuários, o grande fluxo de pacientes, entre outros fatores acabam dificultando a efetiva proposição da atuação mais humanizada por parte dos profissionais da enfermagem (ALVES *et al*, 2018).

Os estudos de Santos *et al* (2018) demonstraram que os enfermeiros reconhecem a importância de se ter uma visão holística para prestar uma assistência voltada a atender o paciente de forma integral. Entendem que humanizar é mais do que conversar, ter fala mansa, ter atitudes bondosas, caridosas; é algo bem mais amplo, pois é um processo complexo, abrangente e dinâmico, que envolve os diferentes agentes inseridos no contexto, como profissionais, pacientes e familiares.

Campos *et al* (2020) descrevem que os PA, necessitam de um aporte governamental que engloba as três esferas de governo e demandam não apenas de recursos financeiros como a criação de políticas públicas que visem melhorar a qualidade do atendimento dos usuários. Contudo, cenários de superlotação podem impedir com que os profissionais da enfermagem fiquem impedidos de dar um atendimento humanizado a todos os pacientes individualmente para que tenham mais tempo de atender a toda demanda de triagens e outros tipos de atuação. Alves *et al* (2018) destacam que poucos profissionais da

enfermagem conseguem lidar de forma imparcial com o cotidiano caótico dos setores de emergência e urgência, de modo que muitas vezes criam meios de autoproteção e defesa que o impedem de ter um contato mais próximo com os pacientes por medo de se envolver com os casos e gerar maior estresse no seu turno de trabalho. Isso se agrava quando há dificuldades como as próprias condições de trabalho inadequadas, tensão no ambiente de trabalho ocasionada pela necessidade de ganho de tempo e precisão da intervenção/atenção, elevada demanda de atendimentos e experiências diárias de morte.

Segundo Sousa e Sandim (2020), os enfermeiros envolvidos na área de cuidados de emergência possuem, seja pela experiência ou pela capacitação, o conhecimento e as habilidades necessários para a atuação junto a essa clientela. A prática da enfermagem em cuidados de emergência englobam a tomada de decisão em situações imprevisíveis e estas são frequentemente responsáveis pela tomada de decisões que envolvem questões de mais delicadas que envolvem vida e morte.

Campos; Silva; Souza (2015) destacam que a humanização surge como um desafio para os trabalhadores, sendo fundamental uma formação acadêmica voltada para a humanização. Tendo em vista que os acadêmicos têm pouco conhecimento acerca do assunto. Para alguns autores o acolhimento, por exemplo, deveria ser melhor trabalhando, já que todos os pacientes desejam um profissional com habilidades técnicas, mas que tenham um contato humanizado e acolhedor, em todos os níveis de atenção.

A humanização é essencial para aperfeiçoar o atendimento em todas as áreas da saúde, em especial dentro dos setores com maior fluxo de pessoas e sobrecarga de trabalho como são os casos dos atendimentos de urgência e emergência, de maneira que tantos os profissionais se beneficiam pelo desenvolvimento do autocontrole e capacidade de lidar com as pressões inerentes da profissão e também os usuários que irão receber um atendimento digno de confiança, acolhedor e com respeito (REIS, 2014).

Em relação a isso, Silva (2019) relata que os responsáveis pela gestão das aulas de urgência/emergência do hospital devem ter a sensibilidade de não apenas propor a humanização dos atendimentos, mas dar condições aos profissionais de colocar isso tudo em prática. Assim, é imprescindível que haja uma reflexão por parte dos dirigentes da instituição hospitalar e dos profissionais de saúde envolvidos na assistência, especialmente aquela direcionada para os atendimentos de urgência e emergência, acerca da humanização. A humanização da assistência vem perdendo espaço para o avanço tecnológico e científico e, muitas vezes, tornando precário o cuidado autêntico ao paciente.

É dever das instituições promoverem a humanização da assistência a todos os pacientes dentro das unidades de urgência e emergência, ao qual necessitam planejar e organizar seus serviços a fim de proporcionar um atendimento diferenciado, acolhedor e de qualidade a cada usuários, preservando sua dignidade e integridade. Assim, a importância de acolher cada paciente desde a triagem e daí em toda sua permanência no ambiente hospitalar se deve ao fato de que o profissional da enfermagem poderá ter maiores oportunidades de criar um vínculo com o usuário e assim reduzir seus níveis de ansiedade, a preocupação com seu quadro clínico, a impaciência com a espera e a lotação da emergência, entre outros aspectos (CAMPOS *et al*, 2020).

Assim, a valorização de cada usuário dos serviços da Unidade de Urgência e Emergência é de extrema importância dentro do ambiente hospitalar para que estes tenham a oportunidade de reduzir o grau de ansiedade e preocupação com seu estado de saúde. Cabe ao profissional da enfermagem estar a frente dessa questão, promovendo adequadamente a análise de cada caso e tentando avaliar a situação emocional pela qual o paciente está passando, com a perspectiva de auxiliar no processo de restabelecimento de sua saúde física, bem-estar e estado emocional (ANTUNES *et al*, 2018).

Os setores de urgência/emergência ficaram atualmente bastante sobrecarregados nesse último ano para atendimento de muitos casos graves de covid-19, de maneira que diversos Estados e municípios tiveram que criar leitos de UTI em hospitais para atender essas demandas, da mesma forma que criaram hospitais de campanha para acolher e realizar o acompanhamento e tratamento dos casos de menos urgentes.

Passos *et al* (2020) descrevem que o atendimento humanizado deve partir de todos os profissionais que atuam nos setores de saúde, em especial por parte daqueles que lidam diretamente com os pacientes como médicos e equipe de enfermagem, contribuindo dessa forma para melhor investigação do caso ao acolher e envolver o paciente.

Atualmente, os profissionais da enfermagem tem que lidar com o sentimento de medo dos paciente na UTI acometidos com a covid, ao qual devem possibilitar minimizar os pontos frágeis e de insegurança, da mesma forma que promover o acolhimento dos seus familiares que não podem ter contato próximo (MELO *et al*, 2020).

Desse modo, o cuidado humanizado ao paciente crítico em situações de pandemia envolve a assistência prestada com respeito à vida e a dignidade do paciente, ultrapassando assim o foco na doença. O profissional para estabelecer este cuidado, deve estar disposto a escutar as angústias e os anseios dos pacientes diante da real situação em que eles se encontram (MELO *et al*, 2020).

A humanização do cuidado deve ser uma atribuição de toda a equipe multidisciplinar de forma integral, desde a admissão até a alta do paciente. O cuidado humanizado envolve também, o ambiente hospitalar e a comunicação entre os profissionais, o paciente e seus familiares, estabelecendo uma relação sadia e de confiança que respeita a individualidade e a saúde mental do paciente em recuperação. A humanização pode tornar resultado do atendimento mais efetivo, pois um paciente bem assistido e informado responde rapidamente e de forma correta às solicitações médicas (MELO *et al*, 2020).

Limitações do estudo

A maioria dos trabalhos que discutem sobre a humanização do atendimento dos enfermeiros, seja na urgência, emergência ou outro setor dos hospitais e ambulatorios, constituem revisões de literatura. Ainda carecem estudos experimentais e observacionais da prática real e evidencição da realização ou não do atendimento humanizado diretamente nas instituições de saúde que oferecem os serviços de emergência, urgência, ambulatoriais e outros.

Contribuições para a área da enfermagem e da saúde

A humanização dos serviços de saúde é essencial para ampliar a qualidade do atendimento aos usuários nos setores de urgência e emergência, devendo essa prática ser desenvolvida por todos os profissionais de saúde, em especial, os da enfermagem que lidam em muitos momentos com as situações de riscos nos setores de urgência e emergência e a forma de acolhimento e posterior condução dos casos dos pacientes pode favorecer positivamente a melhoria o estado de saúde e bem-estar dos mesmos.

A elaboração desse artigo vem a corroborar com outros trabalhos que evidenciam a importância dos enfermeiros desenvolvam ações que levem em consideração o acolhimento dos pacientes diante de seu estado emocional e das peculiaridades de seu estado de saúde, fazendo com que a permanência dos usuários no ambiente hospitalar o menos traumático possível.

CONCLUSÃO

A abordagem observada nos trabalhos pesquisados na realização desse trabalho enfatizam a necessidade e importância da prática do atendimento humanizado oferecida aos pacientes dos setores de urgência/emergência, ao qual destacam sua essencialidade diante dos impasses que rotineiramente observados nos PAs, como grande quantidade de atendimentos e número reduzido de profissionais para fazer frente às demandas, além da complexidade de alguns casos e da diversidade dos estados emocionais dos pacientes, visto que essa situação ficou ainda mais crítica levando em consideração o momento atual de pandemia do coronavírus que aumentaram drasticamente os atendimentos dos casos na enfermaria e nas UTIs hospitalares.

A humanização em todos os setores da saúde está ligada a qualidade no atendimento e satisfação dos usuários dos sistemas de saúde, principalmente por acolher cada paciente respeitando suas particularidades e condições de saúde/doença no momento de procura dos serviços públicos/privados da área da saúde, contribuindo para dar voz e vez ao paciente para que seu estado clínico seja melhorado.

Mesmo descrevendo ações para realização de um atendimento humanizado aos usuários do SUS, reconhece a ocorrência de dificuldades de exercer e de afirmar o acolhimento nas práticas cotidianas em saúde, ao qual dependem de inúmeros fatores que podem influenciar positiva ou negativamente no processo, tendo como exemplos o estado de saúde e/ou emocional dos profissionais, ausência de condições de trabalho adequadas, dificuldades em interação/diálogo/socialização com os pacientes, entre outros.

REFERÊNCIAS

ALVES, L. C. de M. *et al.* A humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e emergência. XIII Congresso Internacional da Rede Unida. Manaus, 2018. **Anais...** Manaus: Associação Brasileira Rede Unida, 2018.

ANICETO, L. A importância do cuidado humanizado de Enfermagem no serviço hospitalar de urgência e emergência: Uma revisão de narrativa. 2014. **Monografia** (Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Urgência e Emergência) – Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Florianópolis, 2014.

ANTUNES, P. *et al.* A importância do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: uma revisão de literatura. **Revista Científica FacMais**, v.12, n.1. Ano 2018.

BERNARDES, B. G. A importância do atendimento humanizado de idosos por profissional da saúde: uma revisão. 33f. 2020. **Monografia** (Graduação em Fisioterapia) – Universidade de Rio Verde - UniRv, Rio Verde, 2020.

BRASIL. **Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da saúde, secretaria de atenção à saúde. 2013.

_____. **O HUMANIZASUS na Atenção Básica Secretaria de Atenção à Saúde**. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

_____. **Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

CAMPOS, R. G. C; SILVA, V. J. da; SOUZA, F. V. A política nacional da humanização sob a ótica dos profissionais em saúde. **Revista Bionorte**, v. 4, n. 1, fev. 2015.

CAMPOS, R. L. de O. *et al.* Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. **Revista Eletrônica Acervo Enfermagem / Electronic Journal Nursing Collection**. v. 5, 2020.

LEITE, S. D. *et al.* Desafios da humanização na UPA 24horas. **Scientific Electronic Archives**, v. 10, n. 1, 2017.

MELO, R. B. M. *et al.* O cuidado do paciente crítico no cenário de pandemia: visão humanizada. IN: VI Seminário Científico do UNIFACIG e V Jornada de Iniciação Científica da UNIFACIG. Manhuaçu - MG, 2020. **Anais...** Manhuaçu: UNIFACIG, 2020.

MILAGRE JUNIOR, S. L; SANTOS, M. L. G. D. dos. Humanização hospitalar: um cuidado necessário tendo em vista garantir a dignidade da pessoa humana em tempos de pandemia. **PIXELS**, Ano II, v. II, 2020.

MOURA, M. do A. A. de. *et al.* O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência. **Revista Recien – Revista Científica de Enfermagem**, v. 4, n. 11, 2014.

OLIVEIRA, R. de J; OLIVEIRA, M. de F. Os profissionais de enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. **Caderno Saúde e Desenvolvimento**, v. 9, n. 17, 2020.

PASSOS, V. B. C. de *et al.* Atendimento humanizado: as concepções de estudantes de Medicina. **Revista Brasileira em promoção em Saúde**, v. 33, 2020.

PERBONI, J. S; SILVA, R. C. da; OLIVEIRA, S. G. A humanização do cuidado na emergência na perspectiva de enfermeiros: enfoque no paciente politraumatizado. **Interações**, v. 20, n. 3, jul./set. 2019.

PIETRO, G. **Hospital de vítimas da Covid-19 vira exemplo de atendimento humanizado no Pará**. 2020. Disponível em: <https://razoesparaacreditar.com/hospital-vitimas-covid-exemplo-humanizacao/>. Acesso em 02 de agosto de 2021.

RADAEELLI, C; COSTA, A. E. K. da; PISSAIA, L. F. O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 8, n. 6, 2019

REIS, M. B. V. B. Atendimento humanizado em urgência e emergência. 2014. 21 f. **Monografia** (Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem) –Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianópolis, 2014.

ROCHA, T. R. de A; PINTO, F. de O. A humanização na assistência de enfermagem em unidades de urgência e emergência. **LSP, Link Science Place**. v.3, n. 3, 2016.

SANTOS, E. L. *et al.* Assistência humanizada: percepção do enfermeiro intensivista. **Revista Baiana de Enfermagem**. v.32, 2018.

SILVA, A. da L. Acolhimento humanizado ao paciente atendido no pronto atendimento de um hospital geral da rede privada de Belo Horizonte, Minas Gerais. 33f, 2019. **Monografia** (Especialização em Formação de Educadores em Saúde – CEFES) – Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG. Belo Horizonte, 2019.

SILVA, S. M. G. da; SILVA, F. W. F. da. Acolhimento e atendimento humanizado em saúde mental: uma revisão integrativa. 14f. 2020. **Artigo** (Pós-Graduação em Gestão em Saúde) – Universidade Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB. Redenção-CE, 2020.

SIQUEIRA, A. de J. Enfermeiro: atendimento humanizado em urgência e emergência. 2019. 48f. **Monografia** (Graduação em enfermagem) – Faculdade de Educação e Meio Ambiente – FAEMA. Ariquemes, 2019.

SOUSA, K. H. J. F. *et al.* Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. v.40, 2019.

SOUZA, L. **A importância da humanização no atendimento de urgência e emergência**. 2020. Disponível em: <https://laboro.edu.br/blog/a-importancia-da-humanizacao-no-ambiente-de-urgencia-e-emergencia/>. Acesso em 19 de maio de 2021.

SOUSA, M. V. de. SANDIM, L. S. A importância do serviço humanizado na urgência e emergência. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano 05, Ed. 11, v. 07, pp. 127-140. Novembro de 2020.

VIEIRA, B. S da S. A humanização e a satisfação dos usuários sobre a assistência de enfermagem em serviços hospitalares: uma análise da literatura. 51f. 2019. **Monografia** (Graduação em enfermagem) – Faculdade de Itaituba. Itaituba-PA, 2019.