

 <https://doi.org/10.58871/000.25042023.v2.35>

**OS IMPACTOS DA HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO NOS SERVIÇOS DE  
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: Uma Revisão Integrativa da Literatura**

**THE IMPACTS OF THE HUMANIZATION OF CARE IN URGENCY AND  
EMERGENCY SERVICES: An Integrative Review of The Literature**

**BRENO BRITO VIANA SILVA**

Discente do curso de medicina da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

**THAMIRIS SANTOS CORREIA**

Discente do curso de medicina da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

**ANA CAROLINA RIBEIRO PRADO**

Discente do curso de medicina da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

**JOYCE ROSÁRIO DE CASTRO NASCIMENTO**

Discente do curso de medicina da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

**DANIEL ALEX BRITO OLIVEIRA**

Discente do curso de medicina da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

**TAMYRES ARAÚJO ANDRADE DONATO**

Docente do curso de medicina da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

**RESUMO**

**Objetivo:** Esclarecer os impactos da humanização da assistência no contexto dos serviços de urgência e emergência, bem como os desafios para a sua implementação efetiva e as possíveis soluções. **Metodologia:** Foi realizada uma revisão integrativa da literatura nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), PubMed (PMC) e Scielo. Os critérios de inclusão para a seleção da amostra foram: artigos publicados nos últimos cinco anos (2018-2023) que tratassem da temática em estudo, sem filtros de idioma. Como critérios de exclusão, foram utilizados: publicações duplicadas, revisões de literatura, e leitura de título e resumo. **Resultados e Discussão:** Foram identificados 9 artigos que preencheram os critérios metodológicos, e não foram sistematizados em categorias. A partir da leitura minuciosa desses trabalhos, observou-se que a humanização da assistência proporciona acolhimento do paciente através de um contato empático e afetuoso durante os momentos de vulnerabilidade, por meio da comunicação efetiva e da escuta ativa. No entanto, foram evidenciadas diversas adversidades a serem superadas, como a demora no atendimento, a escassez de recursos materiais e humanos, as limitações de tempo na emergência, a falta de comunicação da equipe e de treinamento adequado, além da dificuldade de integração de todos os envolvidos. **Considerações finais:** O atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência é um desafio complexo. Embora haja

desafios significativos a serem enfrentados, a implementação efetiva do atendimento humanizado pode ter um impacto positivo significativo na experiência do paciente e na eficácia do tratamento.

**Palavras-chave:** Humanização; Emergência; Desafios; Cuidado; Impactos.

### ABSTRACT

**Objective:** To clarify the impacts of the humanization of care in the context of urgent and emergency services, as well as the challenges for its effective implementation and possible solutions. **Methodology:** An integrative literature review was carried out in the Virtual Health Library (VHL), PubMed (PMC) and Scielo databases. Inclusion criteria for sample selection were: articles published in the last five years that portray the subject under study, without language filters. As exclusion criteria, the following were used: duplicate publications, literature reviews, and title and abstract reading. **Results and Discussion:** Nine articles were identified that met the methodological criteria, and were not systematized into categories. From the detailed reading of these works, it was observed that the humanization of care provides patient care through an empathetic and affectionate contact during moments of vulnerability, through effective communication and active listening. However, several adversities were highlighted to be overcome, such as the delay in care, the scarcity of material and human resources, the time constraints in the emergency, the lack of team communication and adequate training, in addition to the difficulty of integrating everyone. those involved. **Final considerations:** Humanized care in urgent and emergency services is a complex challenge. While there are significant challenges to be faced, the effective implementation of humanized care can have a significant positive impact on patient experience and treatment effectiveness.

**Keywords:** Humanization; Emergency; Challenges; Care; Impacts.

## 1. INTRODUÇÃO

A humanização do cuidado nas emergências é um tema cada vez mais relevante no contexto da saúde, especialmente em ambientes de alta complexidade, como hospitais e unidades de pronto atendimento. A necessidade de atendimento imediato em emergências pode muitas vezes levar a uma abordagem mais técnica e impessoal por parte dos profissionais de saúde, o que afeta a qualidade do cuidado e a experiência do paciente.

Na esteira desse processo, a Política Nacional de Humanização do SUS (PNH) foi criada em 2003 pelo Ministério da Saúde com o objetivo de promover a humanização no atendimento à saúde em todo o país (ANICETO; BOMBARDA, 2020). Tal estratégia tem como base os princípios do SUS, como a universalidade, equidade e integralidade, e busca garantir que os serviços de saúde oferecidos à população sejam mais acolhedores e resolutivos.

A PNH busca a humanização do atendimento em todas as áreas do SUS, desde o acolhimento nas unidades básicas de saúde até a assistência hospitalar e de urgência e

emergência. Para isso, a política propõe ações como a formação e capacitação dos profissionais de saúde, a criação de espaços de escuta e diálogo com os pacientes e seus familiares, a promoção do trabalho em equipe e a valorização da participação da comunidade na gestão dos serviços de saúde.

Nesse contexto, a humanização do cuidado surge como uma abordagem fundamental para garantir que os pacientes sejam tratados com dignidade, respeito e empatia durante todo o processo de atendimento de emergência (TACSI; VENDRUSCOLO, 2004). Isso inclui desde a recepção inicial até o tratamento médico em si, passando pela comunicação clara e efetiva com o paciente e seus familiares.

Indo além, a humanização do atendimento nas emergências refere-se à qualidade do atendimento prestado aos pacientes em momentos de urgência e necessidade. Todavia, muitas vezes, os profissionais da saúde têm dificuldade de colocá-lo em prática devido à pressão de tempo, falta de recursos e a natureza estressante e imprevisível das emergências. Destarte, as emoções intensas e o estado de vulnerabilidade dos pacientes podem tornar a comunicação e interação com eles desafiadoras.

O processo de atendimento humanizado é uma abordagem que busca proporcionar ao paciente uma assistência que vá além do tratamento da doença, levando em consideração suas necessidades emocionais, psicológicas e sociais. Para tanto, é necessário que os profissionais da saúde sejam treinados e capacitados para oferecer um atendimento humanizado e empático, que leve em consideração as necessidades emocionais e físicas dos pacientes, garantindo assim uma assistência mais completa e satisfatória.

Ao oferecer um atendimento mais humanizado, que leve em consideração não apenas as questões médicas, mas também as emoções, necessidades e expectativas do paciente e de sua família, é condição *sine qua non* que exista a adoção de passos que vão do acolhimento ao tratamento multidisciplinar. Diante disso, a comunicação, o respeito, o cuidado emocional, a troca de informações de forma clara e o acesso da família ao paciente (MEDEIROS et al., 2021) compõem todo o leque de condutas que visam garantir um atendimento mais acolhedor, personalizado e humano para os pacientes e seus familiares.

Ao se realizar uma pesquisa através da literatura disponível nas mais variadas plataformas, são encontrados, em sua maioria, manuscritos fundamentados em ópticas específicas e, portanto, fragmentadas, acerca da humanização da assistência nas situações de urgência e emergência. Por isso, o presente estudo surge da necessidade de unificar os conhecimentos encontrados, compilando as diversas opiniões de profissionais, usuários e

gestores sobre o supracitado tema, a fim de promover uma visão ampliada sobre o cuidado humanizado por meio de uma síntese abrangente e atualizada do assunto.

Nessa revisão integrativa, explora-se a importância da humanização do cuidado nas emergências, discutindo os impactos de um atendimento humanizado sobre a experiência do paciente, sua recuperação e reações emocionais à situação de emergência. Ademais, aborda-se os desafios enfrentados na implementação efetiva dessa abordagem no âmbito dos serviços de urgência e emergência, além de citar as possíveis soluções para superá-los.

## 2. METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, cuja finalidade, segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008), é reunir e sintetizar resultados de pesquisas sobre um determinado tema ou assunto, de maneira sistemática e ordenada, contribuindo assim para a compreensão completa do tema a ser estudado. Ademais, a elaboração da revisão integrativa compreende seis etapas: identificação do tema e seleção da questão de pesquisa; definição dos critérios para inclusão e exclusão; categorização dos estudos; análise dos estudos; interpretação dos resultados, e apresentação da revisão/síntese do conhecimento.

A fim de conduzir a revisão integrativa, formulou-se a seguinte questão de pesquisa: quais são os principais impactos decorrentes da humanização da assistência no contexto dos serviços de urgência e emergência e os desafios encontrados em sua implementação?

Como estratégia de pesquisa, as combinações dos termos de indexação para as palavras-chave dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e do Medical Subject Headings (MeSH) foram: “Emergency” and “Humanization”.

O estudo foi elaborado a partir da busca nas principais bases de dados da literatura, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), PubMed (PMC) e Scielo, utilizando o “Rayyan app” (OUZZANI et al., 2016) para organização dos dados extraídos das bases.

Para a seleção dos estudos foi utilizado o recorte temporal dos últimos 5 anos, com vistas a reduzir a quantidade de estudos obsoletos publicados há mais tempo e garantir que as informações encontradas fossem as mais relevantes e atualizadas possíveis. Ademais, ao selecionar trabalhos publicados nos últimos 5 anos, espera-se que os mesmos sejam baseados em metodologias e padrões mais recentes de pesquisa, o que pode aumentar a qualidade e confiabilidade dos resultados. Isso é particularmente importante na área da saúde, onde as descobertas mais recentes podem ter implicações significativas para a prática clínica e a vida cotidiana.

Portanto, tomando como base as pesquisas desenvolvidas no período de 2018 a 2023 e sem filtro de idioma, foram coletadas, ao dia 04 de março de 2023, 84 publicações presentes nas bases de dados supracitadas, dentre os quais se destacam artigos de revistas, dissertações, teses e monografias nos idiomas inglês, português e espanhol.

Diante disso, foram usados como critérios de exclusão para construção deste artigo publicações duplicadas, revisões de literatura e leitura de título e resumo. Em seguida, foi realizada a leitura completa dos documentos restantes e, como resultado, foram selecionados um total de 9 artigos em português para uma abordagem atual do tema dentro dos parâmetros citados.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresenta-se, na Tabela 1, os artigos selecionados conforme os critérios metodológicos previamente descritos, identificados quanto ao título do trabalho, autor(es), ano de publicação e país de origem, tipo de estudo e desfechos das pesquisas.

Tabela 1. Apresentação das características dos artigos incluídos na Revisão Integrativa

<i>Título</i>	<i>Autor(res)</i>	<i>Ano/país</i>	<i>Tipo de estudo</i>	<i>Desfecho</i>
Atendimento móvel às urgências e emergências psiquiátricas: percepção de trabalhadores de enfermagem	Oliveira LC, Menezes FH, Oliveira RL, Lima DM, Fernandes SF, Silva RAR	2018/ Brasil	Qualitativo, descritivo	O cuidado em emergências psiquiátricas no SAMU é baseado em medidas de contenção física e química, tornando a assistência desumanizada.
Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência	Costa NMMR, Lemos RCA, Oliveira PS, Sgotti GB	2018/ Brasil	Qualitativo	Os enfermeiros demonstraram compreender o significado de acolhimento. Porém, existem pontos frágeis na aplicabilidade.
Humanização da assistência: acolhimento e triagem na classificação de risco	Paula CFB, Ribeiro RCHM, Weneck AL	2019/ Brasil	Qualitativo, analítico, transversal	Os usuários estão satisfeitos com a atuação da Enfermagem na humanização da assistência, no acolhimento
Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares	Scolari GAS, Rissardo LK, Baldissera VDA, Çange C, Salci MA, Carreia L	2020/Brasil	Qualitativo	Apesar dos idosos sentirem-se satisfeitos, há urgência na reestruturação e na capacitação profissional e estratégias de atendimento na assistência
Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros	Anguita MV, Sanjuan-Quiles A, Rios-Risquez MI, Valenzuela-Anhuita MC, Juliá Sanchis R, Montejano-Lozoya R	2019/ Espanha	Qualitativo	Conclui-se a necessidade de iniciativas para implementação de modelos de assistência em saúde sendo essencial na humanização dos cuidados de saúde nos serviços de urgência.
A humanização do cuidado na emergência na perspectiva de enfermeiros: enfoque no paciente politraumatizado	Perbori JS, Silva RC, Oliveira SG	2019/ Brasil	Qualitativa, exploratória	A maioria dos enfermeiros entendem a humanização faz parte do cuidado, entretanto existem fragilidades na assistência visto que esses estes se preocupam muito com a técnica.
Percepção de enfermeiros e médicos sobre a assistência aos pacientes da oncologia no pronto-socorro	Cogo SB, Reisdorfer AP, Beck JL, Gomes TF, Ilha AG, Leon PB, Girardon-Perlini NMO	2020/Brasil	Qualitativo, descritivo	Identificou-se que a assistência prestada às pessoas com câncer no pronto-socorro é realizada de forma diferenciada em relação à população em geral, devido às particularidades da doença, o que faz refletir na humanização do cuidado.
Percepção dos pacientes do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência acerca do atendimento da equipe Multiprofissional	Bezerra CEA, Oliveira GAL	2019/Brasil	Pesquisa de campo, qualitativo, descritivo.	A humanização atrelada à assistência pré-hospitalar não tem sido devidamente efetuada pelos profissionais
Os desafios da humanização dentro de unidades de pronto atendimento: a visão dos gestores	Leite TEHP, Sousa FIN, Ponte VA, Mariano MR, Barbosa PME, Araújo TM	2018/Brasil	Qualitativo, descritivo e exploratória	Constatou-se que a PNH do SUS não está clara para todos os gestores, os quais indicam como fatores prejudiciais para humanização.

Fonte: Elaboração própria (2023)

Em relação à área de conhecimento, todos os artigos fazem parte da área de saúde, sendo 8 direcionados à emergência. Após a leitura do título, infere-se que: um trabalho envolve o contexto das emergências oncológicas, um trabalho aborda as situações de urgência psiquiátrica, outro estudo aborda a assistência ao politraumatizado, e os últimos retratam contexto mais amplo.

Quanto à população pesquisada, cinco artigos discutem as percepções dos enfermeiros, um aborda as percepções dos gestores, um trata sobre a visão dos idosos e seus familiares, um expõe a perspectiva dos pacientes em geral e o último não apresenta visões específicas.

A partir da análise minuciosa dos trabalhos, percebeu-se que todos artigos selecionados retratam que o atendimento humanizado na urgência e emergência é um tema cada vez mais relevante na área da saúde, pois busca garantir uma assistência mais acolhedora e empática aos pacientes em momentos de grande vulnerabilidade. Embora essa abordagem seja valorizada por muitos profissionais de saúde e pacientes, ainda existem desafios significativos a serem enfrentados (BEZERRA; OLIVEIRA, 2020).

Dentre os principais desafios do atendimento humanizado na urgência e emergência está a escassez do tempo (LEITE et al., 2018). Nestes ambientes de saúde, devido à grande quantidade de pacientes que buscam pelo serviço, é comum que a reduzida quantidade de profissionais presentes tenha que tomar decisões importantes em um curto período de tempo, muitas vezes em meio a um ambiente caótico e estressante. Isso faz com que sejam priorizados, por vezes, durante o atendimento, apenas procedimentos técnicos, distanciando a equipe dos princípios interpessoais que levam em consideração a escuta e o diálogo (OLIVEIRA et al., 2020). Essa situação pode dificultar a criação de um ambiente acolhedor e empático, no qual o paciente se sinta confortável e confiante.

Além disso, a falta de treinamento adequado também é um obstáculo para a implementação do atendimento humanizado (ESCOLARI et al., 2020). Os profissionais de saúde podem não estar familiarizados com as melhores práticas, estratégias e técnicas a serem implementadas para criar um ambiente humanizador da assistência, ou podem não estar cientes do significado do termo “humanização” visto o caráter plurívoco dessa palavra, que pode significar movimentos, linhas de pensamento, conceitos, ações de diferentes origens históricas, o que faz com que os profissionais desenvolvam uma forma de tratamento diferente de acordo com a sua interpretação da palavra (PERBONI; SILVA; OLIVEIRA, 2019).

A falta de recursos também é um desafio significativo para o atendimento humanizado na urgência e emergência (COSTA et al., 2018). Em muitas unidades de saúde, especialmente em países em desenvolvimento, os recursos são limitados e a demanda é alta. Isso pode levar à

sobrecarga dos profissionais de saúde, por não haver possibilidade econômica de contratar mais pessoas para compor o grupo profissional de atendimento. Situações desse tipo podem afetar sua capacidade de prestar um atendimento humanizado e de qualidade. Assim sendo, é realizado um atendimento rápido, apressado, com foco na doença e não na pessoa, sem o aparato da escuta ativa e comunicação assertiva (OLIVEIRA et al., 2020).

Embora existam todos esses percalços já citados, é de suma importância a Política Nacional de Humanização (PNH) da Atenção e Gestão do SUS, implementada em 2003 pelo Ministério da saúde, que versa sobre o tema “Humanização” explicitando técnicas de conduta para uma melhor organização do sistema universal de saúde (LEITE et al., 2018). A PNH no cenário de urgência e emergência possibilita um atendimento humanizado e resolutivo por meio da classificação de risco, o que resulta em redução das filas e do tempo de espera. A classificação ocorre por meio de cores (COSTA et al., 2020): vermelho, quando há a necessidade de um atendimento imediato; amarelo, requerendo um atendimento mais rápido possível; verde, não classificado como urgente; azul, o paciente apresenta baixa complexidade e deve ser atendido conforme o horário de chegada a UPA.

No âmbito da classificação de risco, uma forma de acolhimento segundo a PNH, é necessário que na relação profissional-paciente haja uma escuta ativa e qualificada com intuito de avaliar a vulnerabilidade, gravidade e risco (ESCOLARI et al., 2020). Além de todas essas questões, a PNH é também uma forma de levar conhecimento tanto para o usuário quanto para o profissional de como deve ser estabelecida a relação de cuidado ao enfermo nesses ambientes, podendo ser usado como base de educação em saúde e de campanha sobre o acolhimento com classificação de risco (WERNECK; PAULA; RIBEIRO, 2019).

Indubitavelmente, a abordagem humanizada impacta diretamente nas reações emocionais do paciente e dos familiares que acompanham o processo de diagnóstico e tratamento (ANGUITA et al., 2019). Essa forma empática de lidar com o outro ajuda a reduzir a ansiedade e o medo dos procedimentos realizados, aumenta a satisfação e melhora os resultados do tratamento do paciente (OLIVEIRA et al., 2018). A atitude humanizada por parte da equipe pode refletir em uma redução no tempo de internação, no uso de medicamentos e em complicações pós-operatórias, além de melhorar a recuperação dos pacientes.

Uma das principais maneiras pelas quais o atendimento humanizado pode impactar positivamente a qualidade da assistência é através do fortalecimento do relacionamento entre pacientes e profissionais de saúde (WERNECK; PAULA; RIBEIRO, 2019). Um atendimento empático e acolhedor pode ajudar a estabelecer uma conexão mais forte e significativa entre o paciente e o profissional de saúde, o que pode levar a um maior engajamento do paciente no



tratamento e a uma maior adesão às instruções médicas. Além disso, um relacionamento positivo entre o paciente e o profissional de saúde pode levar a uma maior confiança e comunicação aberta, o que pode melhorar a precisão do diagnóstico e a eficácia do tratamento.

Do mesmo modo, os familiares também precisam de uma atenção direcionada por meio de uma comunicação efetiva na relação profissional-paciente, na qual há a constante atualização de informações acerca do quadro clínico do enfermo com o intuito de criar um vínculo e buscar proporcionar uma assistência humanizada ultrapassando barreiras biológicas (ANGUITA et al., 2019).

No entanto, a implementação efetiva do atendimento humanizado na urgência e emergência requer ações coordenadas e integradas por parte de todos os envolvidos no processo de assistência à saúde (LEITE et al., 2018; ANGUITA et al., 2019; WERNECK, PAULA, RIBEIRO, 2019; COSTA et al., 2018). Os gestores de saúde, por exemplo, precisam garantir que haja recursos adequados para o atendimento humanizado, como espaços adequados para o conforto do paciente, equipamentos modernos e atualizados, e profissionais capacitados e em número suficiente para atender à demanda. Eles também podem incentivar a formação de equipes multidisciplinares, que possam trabalhar de forma integrada para oferecer um atendimento mais completo e humanizado.

Os profissionais de saúde são agentes ativos do atendimento humanizado na urgência e emergência. Eles precisam estar dispostos a ouvir e entender as necessidades e preocupações dos pacientes, oferecer suporte emocional e fornecer informações claras e precisas sobre o tratamento. E, para oferecer esse suporte, é essencial que os profissionais de saúde sejam capazes de lidar com suas próprias emoções, como o desânimo e estresse decorrente das condições de trabalho oferecidas. Nesse sentido, é essencial que os gestores identifiquem, de acordo com as possibilidades daquele ambiente, ações da PNH que possam nortear melhor o atendimento na UPA (LEITE et al., 2018).

Os pacientes, por sua vez, desempenham um papel importante (BEZERRA; OLIVEIRA, 2020) na implementação do atendimento humanizado na urgência e emergência ao se envolver em discussões sobre suas necessidades e preferências de atendimento, fornecer feedback sobre sua experiência e participar ativamente do processo de tratamento, seguindo as instruções médicas e tomando medidas para manter sua saúde e bem-estar.

A PNH cita os três grupos envolvidos na comunicação efetiva: gestores, trabalhadores e usuários, que através dessa técnica de comunicação, levando em consideração as características individuais dos envolvidos e a relação entre essas pessoas, repercute em um acolhimento, diálogo e no entendimento mútuo. A supracitada Política fornece estratégias para

tornar a relação entre profissionais e o cenário de trabalho o mais harmônico possível, gerando motivação na equipe.

Além disso, é importante destacar que o atendimento humanizado na urgência e emergência não se resume apenas ao relacionamento entre o paciente e o profissional de saúde (ANGUITA et al., 2019; ESCOLARI et al., 2020). Ele também envolve uma série de outros aspectos da assistência, como a qualidade da infraestrutura, a eficiência dos processos de atendimento e a disponibilidade de informações claras e precisas. Portanto, é fundamental que as instituições de saúde considerem uma abordagem abrangente e holística para implementar o atendimento humanizado na urgência e emergência (COGO et al., 2020; OLIVEIRA et al., 2020).

Por fim, a gama de ajustes citados compõem a base da humanização no momento do atendimento nos serviços de urgência e emergência. E para que esse cenário seja favorável, cabe ao gestor reforçar o ensino em saúde, por meio de capacitações e treinamentos dos profissionais, levando a melhor adesão da equipe ao atendimento humanizado e por conseguinte um melhor feedback da população atendida (LEITE et al., 2018).

Percebeu-se, através dos estudos realizados para a produção deste artigo, que os benefícios da implementação do atendimento humanizado na urgência e emergência vão muito além da melhoria na experiência do paciente.

Constatou-se também, que para alcançar o sucesso na implementação do atendimento humanizado na urgência e emergência, é preciso reconhecer que os desafios são inerentes ao processo, mas devem ser enfrentados com perseverança e dedicação. É necessário que os profissionais de saúde sejam treinados para lidar com situações complexas, para que possam oferecer um atendimento mais acolhedor e personalizado aos pacientes (COGO et al., 2020). Os gestores de saúde devem garantir que os recursos necessários estejam disponíveis e acessíveis, e que os processos de atendimento sejam simplificados e eficientes.

Em última instância, torna-se essencial que os pacientes sejam ouvidos e respeitados em suas necessidades e preferências (COGO et al., 2020; OLIVEIRA et al., 2020). Eles devem ter acesso a informações claras e precisas sobre o tratamento, para que possam tomar decisões informadas e participar ativamente do processo de cuidado.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A humanização no atendimento na emergência é essencial para garantir o bem-estar e a satisfação dos pacientes. Os profissionais da saúde que trabalham na emergência devem estar

cientes da importância de prestar um atendimento humanizado e acolhedor, que leve em consideração não apenas a condição clínica do paciente, mas também seus aspectos emocionais e psicológicos.

Para promover a humanização no atendimento na emergência, é fundamental investir em capacitação e treinamento dos profissionais, além de fornecer os recursos necessários para que possam desempenhar suas funções com qualidade e eficiência. Isso inclui a disponibilidade de equipamentos adequados, a organização do ambiente de trabalho e a adoção de protocolos que favoreçam a comunicação e a interação entre a equipe médica e os pacientes.

Em última análise, a humanização no atendimento na emergência não deve ser vista como uma opção, mas sim como uma necessidade. Afinal, a qualidade do atendimento prestado na emergência pode influenciar diretamente a evolução do quadro clínico do paciente, além de impactar sua percepção sobre o sistema de saúde e os profissionais que atuam nele. Por isso, é preciso investir em ações que promovam a humanização no atendimento na emergência e garantam um tratamento mais digno e eficiente para todos.

Em suma, percebe-se que o atendimento humanizado na urgência e emergência é um desafio complexo, que requer ações coordenadas e integradas por parte de todos os envolvidos no processo de assistência à saúde. Embora haja desafios significativos a serem enfrentados, como a falta de tempo, recursos e treinamento adequado, a implementação efetiva do atendimento humanizado pode ter um impacto positivo significativo na experiência do paciente e na eficácia do tratamento. Ele pode ajudar a fortalecer o relacionamento entre pacientes e profissionais de saúde, aumentar a satisfação do paciente, reduzir o tempo de internação e o uso de medicamentos, e melhorar a recuperação dos pacientes. Portanto, é fundamental que os profissionais de saúde, gestores de saúde e pacientes se unam para implementar uma abordagem humanizada na urgência e emergência.

## REFERÊNCIAS

ANGUITA, M. et al. Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros. **Revista de Enfermagem Referência**, [S.L.], v. serIV, n. 23, p. 59-68, 23 dez. 2019. Health Sciences Research Unit: Nursing. <https://doi.org/10.12707/RIV19030>.

ANICETO, Bárbara; BOMBARDA, Tatiana Barbieri. Cuidado humanizado e as práticas do terapeuta ocupacional no hospital: uma revisão integrativa da literatura. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, [S.L.], v. 28, n. 2, p. 640-660, 2020. Editora Cubo. <http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoar1867>.

BEZERRA, Carla Emanuela Araújo; OLIVEIRA, Guilherme Antônio Lopes. 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. **Revista de Enfermagem da Ufpi**, [S.L.], v. 8, n. 4, p. 55-61, 9 mar. 2020. Universidade Federal do Piauí. <http://dx.doi.org/10.26694/2238-7234.8455-61>.

COGO, S. B. et al. Nurses and physicians' perception of the care of oncology patients in the emergency department. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S.L.], v. 73, n. 6, p. 1-8, 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0677>.

COSTA, N. M. M. R. et al. Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência. **Revista de Enfermagem da UFSM**, [S.L.], v. 8, n. 3, p. 576-590, 28 set. 2018. Universidade Federal de Santa Maria. <http://dx.doi.org/10.5902/2179769229808>.

ESCOLARI, G. A. S. et al. Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, [S.L.], v. 10, p. 1-8, 29 dez. 2020. RECOM (Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro). <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v10i0.3726>.

LEITE, T. E. H. P. et al. Os desafios da humanização dentro de unidades de pronto atendimento: a visão dos gestores. **Ciência, Cuidado e Saúde**, [S.L.], v. 17, n. 1, p. 1-8, 24 ago. 2018. Universidade Estadual de Maringá. <http://dx.doi.org/10.4025/ciencucuidsaude.v17i2.41866>.

MEDEIROS, M. O. S. F. et al. Cuidados paliativos na emergência: revisão integrativa. **Revista Bioética**, [S.L.], v. 29, n. 2, p. 416-426, jun. 2021. <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422021292479>.

MENDES, Karina dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto - Enfermagem**, [S.L.], v. 17, n. 4, p. 758-764, dez. 2008. <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-07072008000400018>.

OLIVEIRA, L. C. et al. Mobile care service for psychiatric urgencies and emergencies: perception of nursing workers. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S.L.], v. 73, n. 1, p. 1-10, 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0214>.

OUZZANI, M. et al. Rayyan—a web and mobile app for systematic reviews. **Systematic Reviews**, [S.L.], v. 5, n. 1, p. 1-10, dez. 2016. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1186/s13643-016-0384-4>.

PERBONI, Jéssica Siqueira; SILVA, Renata Cunha da; OLIVEIRA, Stefanie Griebeler. A humanização do cuidado na emergência na perspectiva de enfermeiros: enfoque no paciente politraumatizado. **Interações (Campo Grande)**, [S.L.], v.20, n.3, p. 959-972, 23 set. 2019. Universidade Católica Dom Bosco. <http://dx.doi.org/10.20435/inter.v0i0.1949>.

TACSI, Yolanda Rufina Condorimay; VENDRUSCOLO, Dulce Maria Silva. A assistência de enfermagem no serviço de emergência pediátrica. **Revista Latino-Americana de**

**Enfermagem**, [S.L.], v. 12, n. 3, p. 477-484, jun. 2004. <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-11692004000300005>.

WERNECK, Alexandre Lins; PAULA, Carla Fernanda Batista; RIBEIRO, Rita de Cássia Helu Mendonça. Humanização da assistência: acolhimento e triagem na classificação de risco. **Revista de Enfermagem UFPE**, [S.L.], v. 13, n. 4, p. 997-1005, abr. 2019. <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v13i4a238728p997-1005-2019>.