



Assistência humanizada aos pacientes críticos nas unidades de Pronto Atendimento de Urgência e Emergência

Humanized care for critically ill patients in Urgent and Emergency care units

10.56238/isevmjv3n2-009

Recebimento dos originais: 01/03/2024

Aceitação para publicação: 18/03/2024

Matheus Sousa de Araújo

Enfermeiro, graduado pela Faculdade do Centro Maranhense –Unicentro

E-mail: matheu1.araujo2.sousa09@gmail.com

Felipe Santana e Silva

Doutorando pela Fiocruz, Enfermeiro pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH

E-mail: felipe_santana_silva@hotmail.com

Gledson de Lima Pereira

Especialista em Enfermagem em Centro Cirúrgico, Enfermeiro pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBS

E-mail: gledsonlima18@hotmail.com

Charles Nonato da Cunha Santos

Enfermeiro, Especialista em Urgência e Emergência

E-mail: charles.enf@gmail.com

Fernanda Ferreira do Nascimento

Especialista em Urgência e Emergência pela ESAMAZ

E-mail: feeh.enf@gmail.com

Fernando Antonio da Silva Santos

Especialista em Oncologia pela Unifacema

E-mail: fernando.pw10@hotmail.com

Nicolle Resende de Araújo França Pinto

Médica, Especialista em Endocrinologia e Metabologia pela UNB

E-mail: nicolleresende@hotmail.com

Elizabete Moreira Resplandes

Especialista pela Urgência e emergência, UNICEUMA

E-mail: elizabeth_resplandes@hotmail.com

Conceição de Maria Aguiar Barros Moura

Doutoranda em Saúde Coletiva pela UNISINOS-RS

E-mail: caguiarbarrosmoura@gmail.com

Jackson Diogo Barros de Sousa

Bacharel em fisioterapia pela Unifacema

E-mail: jbarrosdiogo@gmail.com



Amós da Silva Uchôa

Especialista em Oncologia pela Unifacema
E-mail: amosuchoa@hotmail.com

Thalia Michele Pinto Lima

Enfermeira, graduada pela Faculdade do Centro Maranhense –Unicentro
E-mail: thaliamichelelima237@gmail.com

Rosiane de Souza Santos

Especialista em Gestão em Saúde- UFMA
E-mail: rosianealmeidacx@gmail.com

RESUMO

Mostrar a importância da atuação dos profissionais de saúde no atendimento e na assistência humanizada em Unidades de Pronto Atendimento de Urgência e Emergência. A metodologia escolhida foi a pesquisa bibliográfica, do tipo revisão integrativa de literatura, e a busca pelos manuscritos, foi realizada nas páginas eletrônicas: SCIELO, BVS, LILACS e MEDLINE, se limitando aqueles publicados entre os anos de 2018 a 2022. Os estudos mostraram que uma assistência humanizada é de grande relevância nos serviços de urgência e emergência e deve ter como principal objetivo a promoção do bem-estar do paciente, levando em conta, não só seu estado clínico, mas também seu emocional e o de seus familiares. Estes resultados fazem parte de uma pesquisa que encontrou 142 artigos, dos quais 29 foram excluídos por não atenderem ao objetivo da pesquisa, 18 foram excluídos por estarem na língua inglesa ou espanhol, 34 estavam incompletos, 46 não atendiam ao recorte temporal de 2018 a 2022, permanecendo somente 15 incluído na amostra final dessa revisão. Desse, 15 (100%) estavam na língua portuguesa, 06 (40%) são de 2018, 05 (33,33%) são de 2019, 01 (6,67%) são de 2020 e 03 (20%) são de 2021. Através dos estudos analisados, conclui-se que mesmo diante de todas as dificuldades encontradas, a humanização e a assistência no atendimento, especialmente nos setores de urgência e emergência, possuem grande importância para que todo o trabalho prestado aconteça de forma satisfatória ofertando um serviço de qualidade, confiança, dignidade e respeito ao ser humano.

Palavras-chave: Humanização, Pacientes críticos, Urgência, Emergência.

1 INTRODUÇÃO

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, pois é justamente no ambiente hospitalar que as pessoas precisam de uma atenção humanizada daqueles que lhes atendem (Silva; Souza, 2018).

Pensando na relevância desse atendimento foi que no início do século XXI o Ministério da Saúde (MS) lançou, em 2003, o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH) que culminou com a criação da Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS - sendo eixo norteador para as práticas de gestão e assistência, tendo como principal



alicerce a participação e corresponsabilização dos sujeitos envolvidos nos diversos processos de trabalho em saúde devendo estar presente em todas as ações, principalmente nos setores de urgência e emergência (Silva, 2019).

De acordo com a Portaria GM/MS nº 2.048/2002 o atendimento aos casos de urgência e emergência deve iniciar por meio do acolhimento qualificado, garantindo uma assistência mais resolutiva. Logo, o trabalho do profissional da saúde deve ser de forma sistemática, aplicando as intervenções inerentes a sua prática laboral, embasada em ações humanizadas, com estratégia individualizada de acordo com a necessidade de cada paciente (Neto *et al.*, 2018; Antunes *et al.*, 2018).

Na humanização existe a necessidade de que o trabalhador em saúde reavalie sua assistência, de maneira a perceber que os princípios bioéticos devem reger sua prática, sempre de forma a auxiliar no respeito ao paciente e no cuidado humanizado, fazendo com que sua assistência não se torne apenas a aplicação de técnicas de enfermagem, mas sim uma prática complexa que considera que aquele a quem se presta este cuidado é um ser humano digno, com necessidades não apenas biológicas, mas psicológicas, sociais e espirituais (Gallo; Mello, 2019).

Apesar da emergência ser um setor onde o paciente permanece por pouco tempo, é lá o local onde ele está em seu estado mais crítico, muitas vezes com dor, sofrendo, necessitando de um olhar humanizado do profissional que o atende. A empatia, o olhar no olho, o carinho, o empenho para aliviar a dor, são fundamentais para que o paciente tenha uma assistência de qualidade (Silva, 2019).

As Unidade de Pronto Atendimento (UPAs), se configuram como uma porta de entrada dos usuários do SUS para atendimento referente às Urgências e Emergências. Desse modo, cenários de superlotação são frequentes e se relacionam com a quebra do sistema de comunicação e referenciamento que deveria partir da Atenção Básica, atenção especializada e hospitalar, levando à escassez de recursos humanos e materiais e a demanda variável de usuários que aumenta com a sazonalidade e pelo número de casos graves. Assim fica difícil o profissional da saúde ter uma maior atenção ao paciente, além dos cuidados à saúde, visando apenas a recuperação clínica do paciente (Oliveira *et al.*, 2019).

Nessa perspectiva os profissionais atuantes na urgência e emergência, devem ter conscientização sobre a importância de se trabalhar baseado na valorização humana, levando em conta, não somente o paciente, mas a situação em que ele se encontra, no objetivo de, além da busca da sua recuperação física, identificar suas emoções e desejos de sair dali vivo e com sua saúde restabelecida. Paciente bem cuidado faz toda diferença na recuperação (Gallo; Mello, 2019).



Nesse sentido, é que esta investigação procura responder ao seguinte questionamento: Como se dá a assistência humanizada aos pacientes críticos na Unidade de Pronto Atendimento de Urgência e Emergência?

Assim, este trabalho se justifica pelo fato da humanização do atendimento na urgência e emergência dentro das UPAs, pelos profissionais que ali atuam, ser uma ação importante e extremamente essencial para que não ocorra o sentimento de medo, por parte dos pacientes, e que amenize os fatores estressantes do próprio local e situação da enfermidade do cliente, de modo que este se sinta seguro e tenha expectativa positiva de sua plena recuperação.

Tendo em vista as informações abordadas anteriormente e sua grande relevância, essa pesquisa traz como objetivo geral: Mostrar a importância da atuação dos profissionais de saúde no atendimento e na assistência humanizada em Unidades de Pronto Atendimento de Urgência e Emergência.

A metodologia escolhida foi a pesquisa bibliográfica, do tipo revisão integrativa de literatura, que segundo Ganong (2018), é definida como um instrumento de obtenção, identificação, análise e síntese da literatura direcionada a um tema específico. A busca pelos livros e artigos, foi realizada em páginas eletrônicas como Biblioteca Eletrônica Científica Online (SCIELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e MEDLINE. Como critérios de inclusão foram utilizados artigos na íntegra, publicados entre os anos de 2018 a 2022, nos idiomas Português e que atende aos objetivos da pesquisa. Foram excluídos artigos na língua inglesa, incompletos e que foram publicados antes de 2018. Para explicar como se deu esta pesquisa será construído um fluxograma no desenvolvimento do artigo.

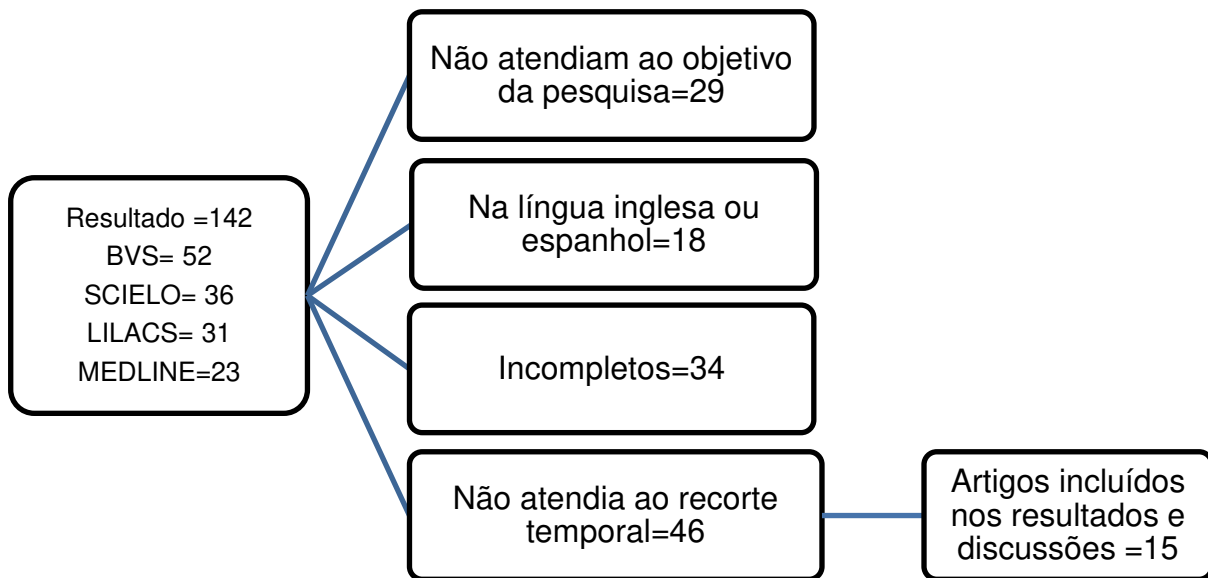
2 O DESENVOLVIMENTO DO ARTIGO CIENTÍFICO

2.1 RESULTADO E DISCUSSÕES

Usando as palavras chaves: humanização; pacientes críticos e urgência e emergência, foram encontrados 142 artigos, dos quais 29 foram excluídos pelo fato de não atenderem ao objetivo da pesquisa, ficando 117. Feito uma análise mais profunda, 18 foram excluídos por estar na língua inglesa ou espanhol, restando apenas 99. Desses artigos que restaram, 34 estavam incompletos, 46 não atendiam ao recorte temporal de 2018 a 2022, permanecendo somente 15 artigos lidos por completo e incluído na amostra final dessa revisão integrativa, conforme será mostrado na figura 01.

Dos 15 artigos incluídos neste estudo, 15 (100%) estavam na língua portuguesa, revelando o quanto a humanização na saúde é um assunto importante no país. 06 (40%) são de 2018, 05 (33,33%) são de 2019, 01 (6,67%) são de 2020 e 03 (20%) são de 2021. Cinco utilizaram abordagem qualitativa (33,33%), dois de revisão integrativa (13,33%), três estudos narrativos (20%), um exploratório (6,67%), três descritivos (20%) e um analítico (6,67%). Sendo 03 da MEDLINE, 05 da BVS, 02 da LILACS e 05 da SCIELO.

Figura 1 - Fluxograma do processo de investigação e seleção das referências



FONTE: Araújo (2023)

Segue abaixo uma amostra dos resultados da pesquisa de revisão integrativa, onde os autores listados abordam a assistência humanizada aos pacientes críticos na unidade de pronto atendimento de urgência e emergência. Para se chegar a estes resultados, foi efetivada uma avaliação crítica dos artigos, avaliando se atendiam à questão da pesquisa, bem como o tipo de investigação, chegando a um quantitativo de quinze artigos. A amostra final está organizada em uma tabela contemplando os autores/ano de publicação, título da publicação, periódico, método de abordagem e base de dados.

Quadro 1 – Síntese dos artigos analisados e incluídos na revisão integrativa, nas bases LILACS, SCIELO, BVS e MEDLINE, no período entre 2018 a 2022. Barra do Corda-MA, 2023.

Nº	AUTORES/ ANO	TÍTULO	PERIÓDICO	MÉTODO DE ABORDAGEM	BASE DE DADOS
I	RIOS, Isabel Cristina, 2018.	Humanização: a essência da ação técnica e ética nas práticas de saúde.	Revista Brasileira de Atenção Médica	Estudo qualitativo	BVS
II	SILVA, Averanice Gomes da, 2019.	Assistência de Enfermagem Humanizada: dificuldades encontradas por enfermeiros em hospital privado de São Paulo.	ConScientiae Saúde	Estudo qualitativo	SCIELO
III	FALK, M. L. R <i>et al.</i> , 2021.	Acolhimento como Dispositivo de Humanização: Percepção do Usuário e do Trabalhador em Saúde.	Rev. APS	Revisão integrativa	LILACS
IV	TIMBY, Barbara K., 2018.	Conceitos e Habilidades Fundamentais no Atendimento de Enfermagem.	Artimed,	Estudo qualitativo	SCIELO
V	ANTUNES P, <i>et al.</i> , 2018.	A importância do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: uma revisão de literatura.	Revista Científica FacMais	Revisão narrativa	BVS
VI	MENEZES, M. L; SANTOS, L. R. C. S., 2018.	Humanização na atenção primária à saúde: um olhar sobre o trabalhador da saúde.	Rev. Saúde.Com	Qualitativo	MEDLINE
VII	PAI, D. D; LAUERT, L. 2018.	Suporte humanizado no pronto socorro: um desafio para a enfermagem.	Rev. Brás Enferm.	Exploratório	LILACS
VIII	ANDRADE, C. C. <i>et al.</i> 2018.	Suporte humanizado em unidades de urgência e emergência: mais um desafio para a enfermagem.	EFDeportes.co m, Revista Digital	Revisão integrativa	BVS
IX	CASATE, J. C; CORREA, A. K., 2019.	Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem.	Rev. Latino- Am. Enfermagem.	Qualitativo	MEDLINE
X	VERSIANI, C. C. <i>et al.</i> , 2019.	Humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e Emergência e emergência hospitalar: um desafio.	EFDeportes.co m, Revista Digital.	Estudo Descritivo	SCIELO
XI	SOARES, A. A. <i>et al.</i> , 2020.	A Humanização do atendimento e a percepção entre profissionais de enfermagem nos serviços de urgência e emergência dos prontos socorros: revisão de literatura.	Ciência et Praxis.	Revisão narrativa	BVS
XII	SANTOS, T. T. S. M., 2019.	Humanização em unidades de urgência e emergência.	Rev. de Enferm. da FACIPLAC (REFACI)	Estudo descritivo	SCIELO
XIII	LEITE, M. A. R., 2021.	Significado de humanização da assistência para os profissionais de saúde que atendem na sala de emergência de um Pronto Socorro.	Bibliotecadigit al. UFMG	Revisão narrativa	SCIELO



XI V	GALLO, A.M.; MELLO, H.C., 2019.	Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência.	F@pciência	Descritivo	MEDLINE
XV	FIGUEIREDO, N. M. A.; VIEIRA, A. A. B., 2021.	Emergência: Atendimento e cuidados de enfermagem.	Yedis Editora	Analítico	BVS

Fonte: Araújo (2023)

Neste estudo de revisão integrativa, foram analisados 15 artigos que atenderam aos critérios de inclusão previamente definidos, nos quais buscou-se discutir acerca da “assistência humanizada aos pacientes críticos na unidade de pronto atendimento de urgência e emergência”. Após a análise dos artigos que compuseram a amostra deste estudo, verificou-se que a assistência humanizada é aquela em que todos os envolvidos atuam para que o paciente tenha um tratamento digno e apropriado, sendo ouvido, respeitado, compreendido e aconselhado. Esse atendimento tem grande relevância para promoção da saúde, e vem sendo visto ao longo dos anos, como algo que traz questões importantes para o retorno dos valores éticos e morais que devem existir em toda assistência prestada pelos profissionais da saúde (Rios, 2018).

No estudo desenvolvido em Silva (2019), ele confirmou que a importância do atendimento humanizado foi o que motivou a implantação do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), que em 2003, tornou-se Política Nacional da Humanização (PNH), devendo estar presente em todas as ações da saúde, principalmente nos setores de urgência e emergência, onde se encontra os pacientes mais críticos, e, por isso mesmo espera-se que o atendimento seja o mais humanizado possível.

Conforme Falk *et al.* (2021), a proposta de humanização da atenção à saúde surge no cenário das políticas públicas como uma oportunidade de propor, discutir e empreender um processo de mudança na cultura de atendimento vigente em toda a rede do SUS, quebrando as fronteiras impostas historicamente. A possibilidade de mudar a cultura em longo prazo reside na capacidade de construção legitimada de novas representações que os atores da área da saúde podem ter em função de sua participação em processos comunicativos de aprendizagem humanizadora.

A humanização direcionada para os serviços de emergência promove muitos benefícios para maior satisfação dos pacientes e dos profissionais que atuam nesses serviços. Humanizar significa uma proposta de escuta qualificada, diálogo, estabelecimento do vínculo afetivo, objetivando um processo de reciprocidade, de compromisso, formando um conjunto de benefícios que quando somados às práticas tecnológicas do tratamento para à cura podem aprimorar ainda mais o conhecimento e a qualidade do atendimento na enfermagem (Falk *et al.*, 2021).



Conforme Timby (2018), na assistência humanizada, o acolhimento não se limita a espaços específicos para ser realizado, como também horário para ser executado, é uma nova conduta de trabalho que tem como objetivo mudanças na relação profissional/paciente, e objetiva na divisão de saberes, angústias e necessidades. Portanto, o que importa é que seja um ambiente acolhedor, que proporciona melhorias no atendimento como a autoconfiança, um cuidado afetivo, melhoria e manutenção da saúde e plenitude psicossocial.

Nos estudos feitos em Antunes, *et al.* (2018), os autores afirmam que para que a humanização seja consolidada dentro dos serviços de urgência e emergência os usuários devem ser tratados como seres humanos integrados que possui sentimentos e particularidades para que se possa reduzir ansiedade dos mesmos. Os usuários que procuram atendimento nas diversas unidades encontram-se fragilizados e precisa que seja construída uma boa relação entre paciente e profissional onde as suas particularidades devem ser respeitadas.

Porém, as condições de trabalho dentro do serviço de urgência e emergência são desgastantes e associada à falta de estrutura física são fatores que dificultam a oferta de um SUS humanizado. Dessa forma, acabam influenciando as relações do usuário com o serviço e por consequência desmotiva os profissionais e os indivíduos que procuram essas unidades de atendimento. Por isso se faz necessário que a humanização se expanda principalmente para os gestores de saúde, pois a partir do momento que se tem uma gestão que trabalha em prol de melhorar as condições de trabalho e recursos humanos, isso irá refletir de forma benéfica em quem está na linha de frente ao atendimento (Menezes; Santos, 2018).

Pai e Lautert (2018), afirmam que na busca pela estabilização das condições vitais do paciente, o atendimento se dar por meio do suporte à vida, exigindo agilidade e objetividade no fazer. Nesse contexto da assistência, segundo Andrade *et al.* (2018) pode-se perceber uma dificuldade maior para exercício da PNH, visto que por tratar-se de atendimento de urgência e emergência, a diversidade de serviços de alta complexidade é grande, e estes exigem tecnologias que não garantem qualidade da assistência, pois há influência decisiva de fatores relacionados ao objeto e à força de trabalho neste processo.

Casate e Corrêa (2019) afirmam em seus estudos que passou a ser comum nos atendimentos de urgência e emergência o atendimento rápido ao paciente, pois o objetivo desse tipo de atendimento é estabilizar as condições vitais do mesmo, o que exige agilidade e objetividade na sua prática, não levando em conta, na maioria das vezes, as particularidades desse paciente que, possivelmente, encontra-se tenso e temeroso frente à tal situação desconhecida, podendo estar fragilizado e às vezes agressivo devido à insegurança causada pela situação que o levou para o



atendimento.

É importante destacar ainda, que para a implantação do cuidado com ações humanizadas é preciso valorizar a dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão no SUS, fortalecer o trabalho em equipe multiprofissional, fomentar a construção de autonomia e protagonismo dos sujeitos, fortalecer o controle social com caráter participativo em todas as instâncias gestoras do SUS, democratizar as relações de trabalho e um ponto muito importante: valorizar os profissionais de saúde (Andrade *et al.*, 2018).

Os resultados das pesquisas Versiani *et al.* (2019), evidenciaram que embora exista o estresse característico da unidade de emergência, por se tratar de pacientes críticos, faz-se necessária a elaboração de estratégias de aplicabilidade na dinâmica do serviço no intuito de amenizar fatores possíveis de interferir na qualidade do atendimento. Portanto, a humanização no ambiente de atendimento de urgência e emergência precisa ser trabalhada com vista a intervenções voltadas ao bem-estar do paciente/família, dos profissionais, da comunidade em geral e da instituição.

Os autores ainda ressaltam, que é viável que se implante um processo de atendimento humanizado nessas unidades, principalmente por se tratar de pacientes críticos, melhorando tanto as relações interpessoais entre profissionais como na melhoria da qualidade da assistência ao paciente/cliente e também aos seus entes envolvidos neste processo, pois o que se ver são profissionais cansados e preocupados, apenas, no processo saúde doença (Versiani *et al.*, 2019).

Para Soares *et al.* (2020), a humanização muitas vezes é negligenciada pelos profissionais da saúde, devido à excessiva carga de trabalho, responsabilidade de suas ações, episódios de extrema tensão, envolvimento constante com a dor, perda e morte. Poucos conseguem lidar com esse cotidiano de forma imparcial, e muitos, desenvolvem mecanismos de defesa, entre eles a negação e a fuga. O resultado é uma atuação fria e distante com o cliente e seus familiares evitando qualquer envolvimento emocional e diálogo.

De acordo com achados na pesquisa de Santos (2019), no que concerne à humanização dentro das unidades de urgência e emergência é dever das instituições realizar planejamento e organização dos seus serviços com o objetivo de promover uma assistência de qualidade e que preserva a dignidade humana. Devendo facilitar a realização do atendimento baseado na Constituição dos Direitos Humanos voltando a sua atenção para a prevenção de agravos e promoção das intervenções de acordo com as necessidades de cada paciente.

Conforme Leite (2021), as pessoas doentes e suas respectivas famílias que recorrem ao serviço de urgência/emergência, vão em busca de resolver suas queixas e acabam se deparando



com uma situação precária no atendimento (material e humana), superlotação, pouco envolvimento da equipe de saúde, distanciamento, impaciência, e em algumas situações discussões interprofissionais.

Ao se procurar por atendimento nos serviços de urgência/emergência, este deveria garantir o acesso a tecnologias de saúde disponíveis, como também medidas que resultem em um ambiente seguro e confortável para a pessoa. Dessa forma, torna-se possível a combinação entre tecnologia e humanização, com o desafio de ver a pessoa doente e suas necessidades de saúde como ponto de partida para o cuidado no ambiente hospitalar (Leite, 2021).

Leite (2021), ainda faz uma ressalva dizendo que a formação dos profissionais de saúde como médicos, enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem, mesmo existindo a preocupação em se trabalhar os princípios e diretrizes do SUS e a humanização, ainda é focada no modelo biomédico que reduz a pessoa doente a uma disfunção orgânica, que necessita de uma intervenção para sua resolução, e esquece que ali no leito tem uma pessoa com medos e insegurança esperando do profissional uma palavra ou um gesto de conforto.

De acordo com Gallo e Mello (2019), o atendimento humanizado, principalmente nos setores de urgência e emergência, é um ato a ser seguido, a fim de melhorar na assistência de toda a equipe que assiste ao paciente. Tal tarefa requer certo tempo de adaptação devido às rotinas que são instauradas nos serviços hospitalares e que muito contribui para atitudes dos funcionários em cumprir protocolos de atendimento previamente estabelecidos por cada instituição. Importante ressaltar que todos os profissionais das UPAS possuem metas que devem ser atingidas e uma destas está associado ao tempo da classificação de risco realizada pelo profissional de enfermagem durante a admissão do paciente.

Com relação ao contexto que envolve os atendimentos de emergência Figueiredo e Vieira, (2021), ressaltam que os profissionais da saúde devem ficar atentos que nem sempre será somente o corpo físico que adocece, e sim o estado mental, espiritual da pessoa. Uma emergência pode ser avaliada em ordem interna ou externa do corpo, em um ambiente real ou subjetivo. Assim, os profissionais que exercem o cuidado precisam lembrar que existem momentos em que será uma função dupla, isto é, a emergência do cuidado e o cuidado de emergência.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos com a revisão integrativa, pode-se inferir que a humanização da saúde é bastante importante, haja vista que floresce a valorização do ser humano fazendo com que a dignidade do profissional seja imprescindível neste processo, entretanto, para



realizar o processo de humanização é importante que o profissional da saúde possua técnica e seja humanamente treinado para atender seu cliente, tanto de forma clínica, como psicológica.

O estudo empreendido possibilitou entender que um atendimento humanizado tem papel significativo na assistência ao paciente e esta deve ser sistematizada tendo como elemento importante o processo de acolhimento. Além disso, ficou claro que o ato de acolher vai além de regras e procedimentos, onde devem ser ampliados os conhecimentos nas extensões individual e coletiva, tendo em vista que o ser humano deve ser atendido como um todo.

Através dos estudos analisados, conclui-se que mesmo diante de todas as dificuldades encontradas, a humanização e a assistência no atendimento, especialmente nos setores de urgência e emergência, possuem grande importância para que todo o trabalho prestado aconteça de forma satisfatória ofertando um serviço de qualidade, confiança, dignidade e respeito ao ser humano.

Durante as pesquisas, identificou-se que fatores como a indisponibilidade de tempo, ambiente físico inadequado, carência de material e de recursos humanos, baixos salários, jornadas extensas de trabalho e emergência lotada, dificultam uma assistência humanizada.

Portanto, faz se necessário cada vez mais a adoção de ações focadas na humanização da assistência, mas é preciso que instituições prezem pelos seus colaboradores oferecendo total condições de trabalho digno com salários justos e qualidade de serviço para que através desses possam diminuir o estresse refletindo na qualidade da assistência humanizada.



REFERÊNCIAS

- ANDRADE, C. C. *et al.* Suporte humanizado em unidades de urgência e emergência: mais um desafio para a enfermagem. EFDeportes.com, Revista Digital. v. 17, n. 177, p. 124- 129, 2018.
- 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, p. 1-17, 2018.
- CASATE, J. C; CORREA, A. K. Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem. Rev. Latino-Am. Enfermagem, v. 13, n. 1, p. 105-111, 2019.
- FALK, M. L. R *et al.* Acolhimento como Dispositivo de Humanização: Percepção do Usuário e do Trabalhador em Saúde. Rev. APS, v.13, n.4-9, p. 4-9, 2021.
- FIGUEIREDO, N. M. A.; VIEIRA, A. A. B. Emergência: Atendimento e cuidados de enfermagem, 3 ed. São Caetano do Sul, SP: Yedis Editora, 2019.
- GALLO, A.M.; MELLO, H.C. Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência. Rev. F@pciência, v. 5, n.1, p.1-11, 2019.
- GANONG L. H. Revisões integrativas da pesquisa em enfermagem. Res Nurs Saúde, v. 10, p. 1-11, 2018.
- LEITE, M. A. R. Significado de humanização da assistência para os profissionais de saúde que atendem na sala de emergência de um pronto-socorro. 133f. [Tese]. Portal de Dados Abertos da CAPES. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais 2021. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bistream>. Acesso em: 06 de set de 2023.
- MENEZES, M. L; SANTOS, L. R. C. S. Humanização na atenção primária à saúde: um olhar sobre o trabalhador da saúde. Rev. Saúde.Com, v. 13, n. 1, p. 786-796, 2018.
- NETO O. C, *et al.* A Atuação do Enfermeiro no Sistema de Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Saúde. J Health Sci, v. 20, n. 4, p. 295-302, 2018.
- OLIVEIRA J. L .C, *et al.* Acolhimento com classificação de risco: percepção de usuários de uma unidade de pronto atendimento. Texto Contexto Enferm, v. 26, n. 1, p. 1-8, 2019.
- PAI, D. D; LAUERT, L. Suporte humanizado no pronto socorro: um desafio para a enfermagem. Rev. Brás Enferm. v. 58, n. 2, p. 23-24. 2018.
- RIOS, I. C. Humanização: a essência da ação técnica e ética nas práticas de saúde. Revista Brasileira de Atenção Médica – USP. v. 33, n. 2, p. 253-261, 2018.
- SANTOS, T. T. S. M. Humanização em unidades de urgência e emergência, PE. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-graduação em urgência e emergência). Faculdade/Universidade Anhanguera Educacional, Rev. de Enferm. da FACIPLAC (REFACI), v. 1, n. 1, p. 1-9. 2017, 2019.



SILVA, A. G. Assistência de Enfermagem Humanizada: dificuldades encontradas por enfermeiros em hospital privado de São Paulo. *ConScientiae Saúde*, v. 7, n. 2 p. 251-259, 2019.

SILVA, A. G.; SOUZA, T. T. R. Assistência de Enfermagem Humanizada: dificuldades encontradas por enfermeiros em hospital privado de São Paulo. *ConScientiae Saúde*, v. 7, n. 2 p. 251-259, 2018.

SOARES, A. A. *et al.* A Humanização do atendimento e a percepção entre profissionais de enfermagem nos serviços de urgência e emergência dos prontos socorros: revisão de literatura. *Ciência et Praxis*. v. 5, n. 9, p. 77- 84, 2020.

TIMBY, B. K. *Conceitos e Habilidades Fundamentais no Atendimento de Enfermagem*. 10ª ed. Artimed, São Paulo, 2018.

VERSIANI, C. C. *et al.* Humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e Emergência e emergência hospitalar: um desafio. *EFDeportes.com, Revista Digital*. v. 20, n. 182, 2019.