

FACULDADE SANTA LUZIA
CURSO DE ENFERMAGEM

ANDREIR ALMEIDA DOS SANTOS

**HUMANIZAÇÃO E CUIDADOS DA ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO DE
URGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA**

SANTA INÊS
2025

ANDREIR ALMEIDA DOS SANTOS

**HUMANIZAÇÃO E CUIDADOS DA ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO DE
URGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Santa Luzia como parte dos requisitos para a
obtenção do título de graduado em
Enfermagem.

Orientador(a): Profa. Especialista Gracilene
Oliveira

SANTA INÊS

2025

ANDREIR ALMEIDA DOS SANTOS

**HUMANIZAÇÃO E CUIDADOS DA ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO DE
URGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Santa Luzia como parte dos requisitos para a
obtenção do título de graduado em
Enfermagem.

Orientador(a): Profa. Especialista Gracilene
Oliveira

BANCA EXAMINADORA

Profa. Especialista Gracilene Oliveira

Prof(a). Titulação Nome do Professor(a)

Prof(a). Titulação Nome do Professor(a)

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	6
2. MATERIAL E MÉTODOS	8
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO	9
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
REFERÊNCIAS	16

HUMANIZAÇÃO E CUIDADOS DA ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA

Andreir Almeida Dos Santos¹
Profa. Me. Bruna Cruz Magalhães²

RESUMO

O atendimento humanizado da enfermagem em urgência e emergência é essencial para garantir um cuidado integral, centrado na dignidade e bem-estar dos pacientes. Diante disso, o objetivo geral da pesquisa é analisar a importância da humanização nos cuidados de enfermagem no atendimento de urgência e emergência, destacando seu impacto na qualidade da assistência prestada e no bem-estar dos pacientes. Para aprofundar essa análise, foram estabelecidos objetivos específicos. O primeiro deles consiste em identificar os principais desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem na implementação de práticas humanizadas no atendimento de urgência e emergência, considerando fatores como sobrecarga de trabalho e falta de estrutura adequada. Além disso, busca-se avaliar como a humanização influencia a segurança, o conforto e a recuperação dos pacientes, demonstrando que um atendimento respeitoso pode contribuir para uma resposta clínica mais positiva. Por fim, pretende-se compreender as estratégias e boas práticas adotadas para aprimorar a humanização no atendimento de enfermagem em ambientes de alta complexidade, possibilitando a implementação de protocolos eficazes e garantindo um cuidado mais empático e eficiente. Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem de uma pesquisa da revisão integrativa bibliográfica que buscou responder à seguinte questão norteadora: Por que o fator humanização é necessário nos cuidados que envolvem a urgência e a emergência nos atendimentos da enfermagem? Em situações críticas, a abordagem técnica precisa estar aliada à comunicação clara, ao acolhimento e à empatia, garantindo que o paciente se sinta seguro e respeitado.

Palavras-chave: Humanização. Atendimento de urgência. Atendimento de emergência. Cuidado integral. Acolhimento ao paciente.

¹ Graduando em Enfermagem pela Faculdade Santa Luzia. E-mail: 1788 @faculdadesantaluzia.edu.br

² Pós graduada em terapia intensiva e suporte ventilatório pela faculdade Redentor e docente da Faculdade Santa Luzia, email:gracilene@faculdadesantaluzia.edu.br

ABSTRACT

The humanized care provided by nursing in urgency and emergency settings is essential to ensure comprehensive care centered on the dignity and well-being of patients. Therefore, the general objective of this research is to analyze the importance of humanization in nursing care in urgency and emergency services, highlighting its impact on the quality of care provided and on patient well-being. To deepen this analysis, specific objectives were established. The first is to identify the main challenges faced by nursing professionals in implementing humanized practices in urgency and emergency care, considering factors such as workload and lack of adequate structure. Furthermore, the study aims to evaluate how humanization influences patient safety, comfort, and recovery, demonstrating that respectful care can contribute to a more positive clinical response. Finally, it seeks to understand the strategies and best practices adopted to improve humanization in nursing care in highly complex environments, enabling the implementation of effective protocols and ensuring more empathetic and efficient care. This is a descriptive study, using an integrative literature review approach that sought to answer the following guiding question: Why is the humanization factor necessary in nursing care involving urgency and emergency services? In critical situations, the technical approach must be combined with clear communication, welcoming attitudes, and empathy, ensuring that the patient feels safe and respected.

Keywords: Humanization. Urgent care. Emergency care. Comprehensive care. Patient reception.

1 INTRODUÇÃO

A humanização no atendimento de urgência e emergência é um tema amplamente debatido na área da saúde, despertando o interesse de pesquisadores e profissionais que buscam aprimorar a qualidade da assistência prestada. A abordagem humanizada na enfermagem consiste na valorização do paciente em sua integralidade, levando em consideração seus aspectos físicos, psicológicos e sociais (Sousa et al., 2019).

A humanização na saúde pública é um princípio fundamental, pois permite o acompanhamento contínuo do paciente em todas as fases do atendimento, proporcionando suporte físico, psicológico e espiritual. A hospitalização, muitas vezes, gera estresse e insegurança ao paciente, tornando-se necessário que os profissionais da saúde adotem condutas que promovam conforto e bem-estar. Nesse sentido, a enfermagem desempenha um papel crucial ao atuar diretamente no cuidado humanizado, garantindo que as necessidades do paciente sejam atendidas de maneira integral e respeitosa. Em cenários de emergência, a agilidade e a competência do enfermeiro são fatores determinantes para o sucesso do atendimento, sendo fundamental que ele saiba avaliar rapidamente as condições do paciente e agir conforme suas necessidades (Ribeiro et al., 2024).

A humanização também se reflete na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, sendo essencial que os enfermeiros desenvolvam habilidades interpessoais para estabelecer um vínculo de confiança. A empatia e a escuta ativa são ferramentas fundamentais para compreender as necessidades dos pacientes e oferecer um atendimento que respeite suas particularidades. Além disso, a forma como as informações são transmitidas pode impactar diretamente a percepção do paciente sobre o tratamento, tornando essencial a clareza e o acolhimento nas orientações fornecidas (Sousa et al., 2019).

Dessa forma, é fundamental que as instituições de saúde implementem políticas de suporte emocional, proporcionando capacitação e espaços para que os profissionais possam lidar com as demandas do trabalho de forma equilibrada. Outro aspecto importante é a gestão do estresse entre os profissionais de enfermagem, uma vez que a carga horária extensa e as situações críticas enfrentadas no ambiente hospitalar podem afetar a saúde mental e o desempenho profissional (Ribeiro et al., 2024).

A capacitação contínua também é um fator essencial na humanização dos atendimentos. O constante aprimoramento técnico e o desenvolvimento de habilidades emocionais e sociais são fundamentais para garantir que os enfermeiros estejam preparados para lidar com os desafios diários do atendimento de urgência e emergência. Programas de educação permanente, oficinas de humanização e treinamentos práticos podem contribuir significativamente para a melhoria da qualidade assistencial (Sousa et al., 2019).

A humanização na enfermagem de urgência e emergência é um processo multifacetado que envolve aspectos técnicos, emocionais e éticos. A atenção centrada no paciente, a comunicação eficaz, o suporte emocional aos profissionais e a constante atualização são elementos-chave para garantir um atendimento de qualidade. Portanto, investir na humanização dos serviços de saúde é essencial para transformar a experiência hospitalar em um processo mais acolhedor, eficiente e resolutivo (Serafim et al., 2020).

A humanização no atendimento de urgência e emergência é essencial para garantir um cuidado integral ao paciente, abrangendo suas necessidades físicas, biológicas e emocionais. O acolhimento adequado nesse contexto contribui para a criação de um ambiente seguro e acolhedor, promovendo maior bem-estar, confiança no tratamento e eficiência na assistência prestada pela enfermagem. Quando o paciente recebe um atendimento humanizado, ele se sente respeitado e amparado, o que impacta positivamente sua recuperação e adesão ao tratamento.

Diante disso, o objetivo geral da pesquisa é analisar a importância da humanização nos cuidados de enfermagem no atendimento de urgência e emergência, destacando seu impacto na qualidade da assistência prestada e no bem-estar dos pacientes. A humanização nesse cenário não apenas melhora a experiência do paciente, mas também fortalece a atuação dos profissionais, promovendo um ambiente de trabalho mais ético e sensível às necessidades individuais dos atendidos.

Para aprofundar essa análise, foram estabelecidos objetivos específicos. O primeiro deles consiste em identificar os principais desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem na implementação de práticas humanizadas no atendimento de urgência e emergência, considerando fatores como sobrecarga de trabalho e falta de estrutura adequada. Além disso, busca-se avaliar como a humanização influencia a segurança, o conforto e a recuperação dos pacientes,

demonstrando que um atendimento respeitoso pode contribuir para uma resposta clínica mais positiva. Por fim, pretende-se compreender as estratégias e boas práticas adotadas para aprimorar a humanização no atendimento de enfermagem em ambientes de alta complexidade, possibilitando a implementação de protocolos eficazes e garantindo um cuidado mais empático e eficiente.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem de uma pesquisa da revisão integrativa bibliográfica que buscou responder à seguinte questão norteadora: Por que o fator humanização é necessário nos cuidados que envolvem a urgência e a emergência nos atendimentos da enfermagem?

Em razão disto o estudo com esse método tem a finalidade de analisar e evidenciar os resultados obtidos por variados estudos já realizados, com o propósito de responder o questionamento norteador investigando a realidade, a aplicação do tema, afim de contribuir para o conhecimento e aprimoramento do tema investigado.

Figura 1: Fluxograma da metodologia da etapa de seleção e inclusão dos estudos



As buscas pelos artigos sobre a temática foram realizadas nos meses de fevereiro e março nas Bases de Dados SCIELO (Scientific Electronic Library Online), LILACS (Scientific Electronic Library Online), PUBMED (Publicações Médicas), utilizando na pesquisa os descritores: humanização, serviços de urgência e emergência, desafios e cuidado integral

No referente busca foi selecionado o filtro referente aos anos de 2019 a 2025. A escolha dos artigos que seriam utilizados se deu inicialmente pela leitura dos seus respectivos resumos, com a finalidade de afinar as amostras encontradas e responder ao questionamento norteador da pesquisa, utilizando os critérios de inclusão e exclusão nas produções científicas a serem analisadas. Foram encontrados 386 artigos, entretanto mediante os critérios de inclusão e exclusão foram selecionados apenas 10

Para os critérios de inclusão levou-se em conta o ano de publicação, de 2019 a 2024, o idioma português e inglês, artigos completos e originais. Os critérios levados em conta na exclusão foram, está fora da faixa de temporal estabelecida, textos incompletos, não originais, artigos fora do padrão da temática e que não completem a pesquisa. Os artigos foram analisados através de leitura minuciosa realizada na íntegra, e verificação dos resultados e discussões de forma precisa e detalhada.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a coleta de dados e caracterização dos estudos selecionados, as informações foram organizadas e apresentadas em quadros e figuras; já os conteúdos descritivos das principais evidências e conclusões foram organizados em agrupamentos temáticos pela semelhança das ideias dos autores.

Quadro 1 – Artigos selecionados para compor a Revisão

TÍTULO	AUTOR	OBJETIVO	RESULTADO
Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros	ANGUITA, Martina Valenzuela et al.	Analisar qualitativamente as experiências dos enfermeiros em serviços de urgência.	Identificação de estratégias de humanização e desafios enfrentados pelos enfermeiros.
Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem	SOUSA, Kayo Henrique Jardel Feitosa et al.	Investigar as contribuições da humanização no cuidado de enfermagem em urgência/emergência.	A humanização foi evidenciada como fator essencial para o acolhimento e cuidado integral.

Humanizar os Cuidados: Norma de Orientação Clínica para uma Unidade de Cuidados Intensivos	OLIVEIRA, Iolanda Marlene Martins De	Elaborar uma norma de orientação clínica voltada para cuidados intensivos.	Implementação de práticas padronizadas para cuidados humanizados em unidades críticas.
Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares	SCOLARI, Giovana Aparecida de Souza et al.	Analisar a percepção de idosos e familiares sobre o acolhimento em pronto atendimento.	Evidência de que o acolhimento humanizado contribui para maior satisfação dos pacientes.
Odontologia hospitalar: a importância do cirurgião dentista na equipe multidisciplinar	SANTOS, Gabriela Batista Nogueira et al.	Demonstrar a relevância do cirurgião-dentista na humanização do atendimento hospitalar.	O dentista foi identificado como parte essencial na abordagem multidisciplinar e humanizada.
Desafios e potencialidades do trabalho em equipe multiprofissional de saúde no atendimento às redes de urgência e emergência	ARAÚJO, Hayslla Mikaella do Couto et al.	Explorar os desafios e as potencialidades do trabalho em equipe multiprofissional na urgência.	Propostas de estratégias colaborativas para otimização do atendimento e cuidado humanizado.
A humanização no atendimento multiprofissional em saúde geral	ALÉSSIO, Ézio F. et al.	Discutir a humanização no contexto de atendimento multiprofissional.	Reflexão sobre práticas integradas e humanizadas que melhoram os resultados gerais de saúde.
Humanização da assistência de enfermagem em serviços de urgência e emergência: estratégias de fortalecimento	ERDMANN, Danielle Franceline et al.	Identificar estratégias para fortalecer a humanização no atendimento de enfermagem.	Implementação de ações de capacitação e melhoria no atendimento para maior humanização.
A importância do atendimento da fisioterapia no setor de urgência e emergência: revisão integrativa	SOUSA, Fernanda Ferreira et al.	Examinar o papel da fisioterapia no atendimento humanizado em urgência e emergência.	Contribuições significativas da fisioterapia para o cuidado humanizado e recuperação de pacientes.

A atuação multiprofissional na humanização do atendimento em urgência e emergência: estratégias para otimização do cuidado e redução do estresse dos pacientes e familiares	BARROS, S. S. C. et al.	Propor estratégias para humanizar o atendimento e reduzir o estresse de pacientes e familiares.	Abordagens práticas para otimização do cuidado e suporte emocional em contextos de urgência.
--	-------------------------	---	--

Anguita et al. (2019) destacam a importância da humanização nos serviços de urgência ao analisar qualitativamente as experiências dos enfermeiros. Os resultados demonstram que as estratégias de humanização não apenas promovem melhor atendimento, mas também reduzem o estresse nos profissionais, evidenciando a necessidade de maior suporte às equipes de saúde. O atendimento ao usuário se dá através da atuação em equipe e da integração entre as diferentes categorias de profissionais nas unidades de urgência e emergência. Destaca-se ainda a importância da integração e articulação das diferentes categorias profissionais e ramos do conhecimento em prol de uma assistência oportuna e livre de riscos, pautada na troca, cooperação e respostas imediatas ao usuário nas unidades de emergência hospitalares

Sousa et al. (2019) reforçam essa visão, mostrando que a humanização no cuidado de enfermagem é essencial para o acolhimento e a integralidade do cuidado em serviços de urgência e emergência. Sua pesquisa sublinha a relevância de práticas empáticas e acolhedoras para atender às demandas complexas desses cenários. Na política de saúde e humanização com relação ao SUS, sendo este visto como o principal legado da reforma sanitária, sob essa perspectiva, seria algo muito pequeno do que aquilo que (alguns) destas reformistas tinham em mente ou em vista. Particularmente as expectativas coincidiram-se com uma dessas perspectivas da reforma como um processo histórico de extensa duração, capaz de, em uma trajetória de desenvolvimento de novas forças políticas e abertura democrática, inserir ao longo desse período alguns novos acertos de política social e um renovado pacto de solidariedade entre Estado e sociedade. Neste ângulo, a reforma não passaria no contexto das iniciativas de gestão com as quais o SUS se afinaria (como a AIS e o

Sistema Único e Descentralizado de Saúde – Suds), na CNS ou na Constituinte e na Constituição espera-se que tudo venha dar certo dentro dessas mudanças.

Oliveira (2020) amplia o debate ao apresentar uma Norma de Orientação Clínica voltada para cuidados intensivos, destacando como a padronização de práticas humanizadas em unidades críticas pode melhorar a qualidade dos cuidados, tanto para pacientes quanto para profissionais. A postura e a qualidade do acolhimento dependem muitas vezes da quantidade de profissionais qualificados até mesmo do ambiente adequado para que haja um bom relacionamento um conforto assim como uma atenção as demandas atendendo suas necessidades de respeito, relações afetivas no trabalho, resolubilidade no atendimento, acesso às informações entre os membros da equipe e entre estes e os usuários. Embora o foco ainda seja a queixa do usuário o acolhimento deve assumir uma visão holística a sua demanda embasada no modelo biomédico. O atendimento multiprofissional na efetividade das ações de saúde não é um espaço ou um local, é uma maneira de expressar as relações que se estabelecem entre usuário e profissional na atenção à saúde, um compromisso em responder às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas mais adequadas aos usuários. O atendimento multiprofissional na efetividade das ações de saúde é uma prática presente em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas

Scolari et al. (2020), ao explorar a percepção de idosos e familiares sobre o acolhimento em unidades de pronto atendimento, revelam que a prática humanizada contribui significativamente para a satisfação dos pacientes. Este estudo ressalta o papel das interações respeitosas e do suporte emocional no cuidado à saúde. Com o surgimento de novas medidas e ações políticas que busquem uma melhoria do atendimento o Ministério da Saúde por meio do SUS preconiza princípios universais de acesso da população aos serviços de saúde com qualidade, na forma de recepcioná-la constituindo-se como pontos importantes a serem considerado processo de humanização, como porta de entrada. Atualmente o primeiro contato do usuário com o profissional de saúde é caracterizado como parte do processo de humanização juntamente com a prestação de serviço, fazendo parte da Política Nacional de Humanização no qual se implica com ênfase uma escuta qualificada, em

uma postura ética, com uma visão holística, diretamente caminhando de encontro às necessidades dos usuários ao procurar os serviços de saúde.

Santos et al. (2022) evidenciam a contribuição na equipe multidisciplinar, indicando que a humanização hoje é considerada uma prática de melhoria no atendimento nos serviços de saúde, atividade realizada no cotidiano dos centros de saúde que continuam para a agilidade e organização do processo de trabalho. A implementação da humanização no serviço de saúde promove o aumento de vínculo com o usuário, direcionando suas necessidades, consideradas potencializadoras do cuidado direcionado às necessidades dos usuários. A compreensão da população quanto à humanização percebe-se como acesso às ações e serviços de saúde, estreitando os laços dos profissionais com a comunidade ampliando o acesso aos serviços como consultas e exames diminuindo muitas vezes o tempo de espera ao atendimento.

Araújo et al. (2023) analisam os desafios e potencialidades do trabalho multiprofissional em saúde nas redes de urgência e emergência, enfatizando a necessidade de estratégias colaborativas para garantir a humanização do atendimento, mesmo em situações de alta demanda e pressão. A humanização é vista como um ponto do elo entre os diferentes sujeitos: gestores, profissionais da saúde, usuários e diferentes práticas de cuidado, além de uma das principais mudanças desencadeadas no Sistema Único de Saúde- SUS, tem melhorado na reorganização e mudança do modelo antes usado, facilitando e viabilizando o diálogo entre profissionais de saúde e usuários que precisam do SUS.

Aléssio et al. (2024) discutem a humanização no atendimento multiprofissional, destacando a importância de práticas integradas que não só melhoram o cuidado, mas também promovem a satisfação e o bem-estar de pacientes e profissionais. A humanização passa a ser uma ferramenta que irá tecer uma rede de confiança e solidariedade entre as pessoas, entre profissionais de uma equipe, entre essa equipe e a população que ela atende. Por maior que seja o acúmulo de conhecimentos técnicos, eles não são por si só suficientes para produzir saúde, bem-estar, equilíbrio entre aspectos psíquicos, físicos e sociais de uma pessoa ou sociedade. Para construir uma atenção básica eficiente, se faz necessário redescobrir e refletir sobre a estratégia da humanização, uma vez que a comunidade é um espaço em construção constante e sempre permite o surgimento de erros e acertos.

Erdmann e Pereira (2024) propõem estratégias de fortalecimento da assistência de enfermagem humanizada em serviços de urgência e emergência, enfatizando a capacitação contínua das equipes de saúde como elemento-chave para melhorar a qualidade do atendimento. O compromisso com a melhoria da qualidade deve ser permanentemente reforçado com o desenvolvimento e aperfeiçoamento de iniciativas mais adequadas aos novos desafios colocados pela realidade, tanto em função da complexidade crescente das necessidades de saúde da população, quanto em função do aumento das expectativas da população em relação à eficiência e qualidade do SUS.

Sousa et al. (2024) abordam o papel da fisioterapia no setor de urgência e emergência, destacando que o atendimento humanizado oferecido por fisioterapeutas contribui significativamente para a recuperação dos pacientes e para a otimização do cuidado interdisciplinar. Apesar dos desafios descobertos o acolhimento e a classificação de risco se despontam dispositivos indispensáveis para um processo de trabalho mais eficaz, e de fundamental importância para ponderação da clientela assistida, possibilitando o acréscimo do acesso, bem como sua oferta equânime. Vislumbra-se também à necessidade de buscar e criar os pontos de atenção necessários para dar respostas às demandas e necessidades dos usuários tentando ampliar a resolutividade do sistema municipal de saúde, práticas de acolhimento em todos os pontos de atenção, grande ampliação da capacidade instalada pública, organização de ações de regulação, controle e avaliação, um trabalho junto aos profissionais com vistas a transformações de práticas na relação com os usuários, e adoção de mecanismos e fluxos de orientações de pacientes entre os serviços.

Barros et al. (2025) discutem estratégias para humanizar o atendimento multiprofissional em situações de urgência e emergência. O estudo foca na redução do estresse de pacientes e familiares, indicando que uma abordagem empática e centrada na pessoa é indispensável para a eficácia do cuidado. A humanização nos serviços de urgência e emergência é um elemento essencial para assegurar o cuidado integral, enfrentando desafios como demandas intensas, pressão temporal e a necessidade de atender casos complexos de forma ágil e empática. Para superar essas dificuldades, é fundamental adotar práticas que promovam o acolhimento, a escuta ativa e o respeito à individualidade do paciente e de seus familiares. Além disso, a colaboração entre as equipes multiprofissionais se mostra indispensável para garantir abordagens integradas e humanizadas, possibilitando um cuidado mais eficaz

e centrado nas necessidades de cada indivíduo. A criação de estratégias que fortalecem a capacitação dos profissionais, aliada à implementação de protocolos de atendimento voltados para a humanização, contribui para otimizar tanto a qualidade do cuidado quanto o bem-estar dos envolvidos no processo. Assim, a humanização se consolida como um princípio fundamental para a promoção de um ambiente mais respeitoso, acolhedor e eficiente nas redes de urgência e emergência.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A humanização no atendimento de enfermagem em urgência e emergência é essencial para garantir um cuidado mais eficaz e centrado na pessoa. Em contextos de alta demanda e pressão, muitas vezes o foco recai apenas sobre a resolução rápida dos problemas de saúde, deixando de lado o acolhimento e a empatia no trato com o paciente. No entanto, a qualidade do atendimento não depende apenas da capacidade técnica dos profissionais, mas também da maneira como a assistência é prestada. Ao adotar práticas humanizadas, a equipe de enfermagem pode minimizar o impacto emocional do atendimento de urgência, reduzindo o estresse e o medo dos pacientes, ao mesmo tempo em que fortalece a relação de confiança entre equipe e atendidos.

A implementação de protocolos de humanização e estratégias que promovam um cuidado mais sensível são fundamentais para que pacientes em situações críticas se sintam protegidos e amparados. A comunicação clara, o respeito à individualidade e o suporte emocional são práticas que contribuem para uma melhor experiência no atendimento de urgência e emergência, tornando o ambiente hospitalar mais acolhedor. Além disso, investir na capacitação dos profissionais e incentivar uma abordagem empática fortalece a atuação dos enfermeiros, promovendo um atendimento de excelência, mesmo diante de desafios diários.

Dessa forma, conclui-se que a humanização no atendimento de enfermagem em urgência e emergência não é apenas um diferencial, mas uma necessidade para garantir um cuidado integral. O fortalecimento de práticas humanizadas melhora os desfechos clínicos, gera maior satisfação dos pacientes e proporciona condições mais equilibradas para os profissionais que atuam em ambientes de alta complexidade. O atendimento deve ser baseado não apenas na técnica, mas na sensibilidade e no

respeito, tornando-se mais eficiente e digno para aqueles que necessitam de assistência imediata.

REFERÊNCIAS

ALÉSSIO, Ézio F.; PEREIRA, H. J. de O.; DA SILVA, A. P.; BORDIGNON, A. C. G.; LIMA, E. M. de M.; GONZAGA, D. E. L.; RODRIGUES, A. O.; DE ARAÚJO, G. R. P. T.; DOS SANTOS, M. R.; DE ARAÚJO, A. D. **A humanização no atendimento multiprofissional em saúde geral**. Revista Contemporânea, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 1059–1072, 2024.

ANGUITA, Martina Valenzuela et al. **Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros**. Revista de Enfermagem Referência, v. 4, n. 23, p. 59-68, 2019.

ARAÚJO, Hayslla Mikaella do Couto et al. **Desafios e potencialidades do trabalho em equipe multiprofissional de saúde no atendimento às redes de urgência e emergência**. Research, Society and Development, v. 12, n. 5, p. e1312541446-e1312541446, 2023.

BARROS, S. S. C.; COSTA, F. da S.; FRANÇA, A. . R. de S.; BARROSO, T. N. S.; CARNEIRO NETO, P. D.; MOREIRA, M. da S. C.; RODRIGUES, E. L. L.; PEREIRA, L. M. A. A.; SANTOS, D. L. C. dos; SOUZA, M. B. S. de; XIMENES, D. V.; MIRANDA, I. F. D. **A atuação multiprofissional na humanização do atendimento em urgência e emergência: estratégias para otimização do cuidado e redução do estresse dos pacientes e familiares**. Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 614–621, 2025. DOI: 10.36557/2674-8169.2025v7n1p614-621. Disponível em: <https://bjihhs.emnuvens.com.br/bjihhs/article/view/4885>. Acesso em: 31 mar. 2025.

ERDMANN, Franceline. Danielle; PEREIRA, Da Silva Mariclen. **Humanização Da Assistência De Enfermagem Em Serviços De Urgência E Emergência: Estratégias De Fortalecimento**. Revista De Saúde Dom Alberto, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 62–78, 2024. Disponível em: <https://revista.domalberto.edu.br/index.php/revistadesaudedomalberto/article/view/965>. Acesso em: 4 jun. 2025.

GOULART, Bárbara Niegia Garcia de; CHIARI, Brasília Maria. **Humanização das práticas do profissional de saúde: contribuições para reflexão**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 15, n. 1, p. 255-268, 2010.

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), v. 20, n. 3, p. 959-972, 2019.

OLIVEIRA, Iolanda Marlene Martins De. **Humanizar os Cuidados: Norma de Orientação Clínica para uma Unidade de Cuidados Intensivos**. Relatório de

estágio de mestrado em Enfermagem da Pessoa em Situação Crítica. [Braga: s.n.], 2020.

RIBEIRO, E. de C.; RIBEIRO, G. de C.; ANDRADE, C. L. M.; MORAES, P. M. de O.; NUNES, H. H. de M. O atendimento humanizado de enfermagem em urgência e emergência obstétrica. **Revista Contemporânea**, [S. l.], v. 4, n. 10, p. e5955, 2024.

SANTOS, Gabriela Batista Nogueira; PINHEIRO, Luccas Alexandre Dias; MORAIS, Ângela Maria Dias. **Odontologia hospitalar: a importância do cirurgião dentista na equipe multidisciplinar**. Facit Business and Technology Journal, v. 1, n. 35, 2022.

SERAFIM, Rodolfo Cristiano et al. **Sistema para acolhimento e classificação de risco em obstetrícia: avaliação de qualidade técnica**. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 28, 2020.

SCOLARI, Giovana Aparecida de Souza; RISSARDO, Leidyani Karina; BALDISSERA, Vanessa Denardi Antoniassi; LANGE, Celmira; SALCI, Maria Aparecida; CARREIRA, Ligia. **Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares**. Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro, [S. l.], v. 10, 2020

SOUSA, Fernanda Ferreira et al. **A importância do atendimento da fisioterapia no setor de urgência e emergência: revisão integrativa**. Revista Foco, v. 17, n. 8, p. e5702-e5702, 2024.

SOUSA, Kayo Henrique Jardel Feitosa et al. **Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem**. Revista Gaúcha de Enfermagem, v. 40, 2019.