

A importância da humanização nas urgências e emergências

The importance of humanization in urgencies and emergencies

La importancia de la humanización en urgencias y emergencias

Recebido: 02/07/2023 | Revisado: 10/07/2023 | Aceitado: 11/07/2023 | Publicado: 15/07/2023

Nathália Marinho dos Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8679-001X>

Faculdade do Recife, Brasil

E-mail: nathaliamarinho413@gmail.com

Karla Maria da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4355-8276>

Faculdade do Recife, Brasil

E-mail: karlamaria_silva@yahoo.com

Gislayne de Santana Barbosa Coelho

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3165-1581>

Faculdade do Recife, Brasil

E-mail: gislaynebarbosa94@gmail.com

Micheli Maria do Nascimento

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9944-7640>

Centro Universitário Maurício de Nassau, Brasil

E-mail: micheli.geasm@gmail.com

Heloiza Monique da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3306-923X>

Centro Universitário dos Guararapes, Brasil

E-mail: helo30davi@gmail.com

Joana D'arc de Albuquerque Maranhão Oliveira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9669-792X>

Universidade Federal de Pernambuco, Brasil

E-mail: joana.albuquerque.97@live.com

Lázaro José de Souza Florêncio

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-9134-2157>

Centro Universitário Brasileiro, Brasil

E-mail: souzalazaro055@gmail.com

Mariah Stephanie Albuquerque de Oliveira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7923-7614>

Universidade Federal de Pernambuco, Brasil

E-mail: mariah.stephanie@ufpe.br

Suelane dos Santos Silva

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3975-5812>

Universidade de Pernambuco, Brasil

E-mail: suelane.silva@hotmail.com

Suenia Maria da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-1731-2914>

Centro Universidade dos Guararapes, Brasil

E-mail: sueniamaria2010@hotmail.com

Resumo

Introdução: A Política Nacional de Humanização (PNH) foi instituída em 2003, como forma de melhorar a assistência prestada aos usuários e ter um olhar mais sensibilizado e centrado nas individualidades e complexidade de atendimentos entre os usuários, através do acolhimento e da classificação de risco nos atendimentos de emergências. Objetivo: Verificar nas bases de dados as publicações mais recentes sobre os impactos positivos da humanização dentro da urgência e emergência. Metodologia: Trata-se de uma revisão integrativa de literatura elaborada pelas seguintes etapas: escolha do tema e elaboração do problema de pesquisa. Definição de critérios adotados para inclusão e exclusão para a amostra; definição das palavras chaves; exibição das informações através de um instrumento como tabela ou gráfico; análise dos dados; explanação dos resultados; evidenciar os resultados encontrados. Resultados: Após avaliação detalhada dos artigos foram selecionados 10 artigos que responderam à pergunta norteadora da pesquisa e oferece assuntos significativos para o desenvolver da pesquisa. Foram expostos as estratégias e dificuldade encontradas pelos profissionais de saúde para pôr em prática diante do cenário de urgência e emergências. Conclusão: O acolhimento foi uma das estratégias mais utilizadas dentro da política de humanização evidenciado nos estudos analisados, pois a mesma

proporciona um momento entre profissional e usuário proporcionando um diálogo e avaliando as queixas e angústias advindas do paciente.

Palavras-chave: Assistência ao paciente; Emergências; Enfermagem; Humanização da assistência.

Abstract

Introduction: The National Humanization Policy (NHP) was instituted in 2003, as a way to improve the care provided to users and have a more sensitized and focused look at the individualities and complexity of care among users, through the reception and risk classification in emergency care. **Objective:** To verify in the databases the most recent publications on the positive impacts of humanization within urgency and emergency. **Methodology:** This is an integrative literature review elaborated by the following stages: choice of theme and elaboration of the research problem. Definition of criteria adopted for inclusion and exclusion for the sample; definition of key words; display of information through an instrument such as table or chart; data analysis; explanation of the results; evidence the results found. **Results:** After detailed evaluation of the articles, 10 articles were selected that answered the research's guide line and offered significant subjects for the development of the research. The strategies and difficulties encountered by health professionals were exposed to put into practice in the face of the emergency scenario. **Conclusion:** Welcoming was one of the most used strategies within the humanization policy evidenced in the studies analyzed, because it provides a moment between professional and user providing a dialogue and evaluating the complaints and anxieties that come from the patient.

Keywords: Patient care; Emergencies; Nursing; Humanization of assistance.

Resumen

La Política Nacional de Humanización (PNH) fue instituida en 2003, como una forma de mejorar la atención prestada a los usuarios y tener una mirada más sensibilizada y centrada en las individualidades y complejidad de la atención entre los usuarios, a través de la recepción y clasificación de riesgo en la atención de emergencia. **Objetivo:** Verificar en las bases de datos las publicaciones más recientes sobre los impactos positivos de la humanización en situaciones de urgencia y emergencia. **Metodología:** Se trata de una revisión integradora de la literatura elaborada por los siguientes pasos: elección del tema y elaboración del problema de investigación. Definición de los criterios adoptados para la inclusión y exclusión de la muestra; definición de palabras clave; visualización de información a través de un instrumento como una tabla o gráfico; análisis de datos; explicación de los resultados; para evidenciar los resultados encontrados. **Resultados:** Después de una evaluación detallada de los artículos, se seleccionaron 10 artículos que respondieron a la pregunta orientadora de la investigación y ofrecen temas significativos para el desarrollo de la investigación. Se expusieron las estrategias y dificultades encontradas por los profesionales de la salud para poner en práctica ante el escenario de urgencia y emergencias. **Conclusión:** La acogida fue una de las estrategias más utilizadas dentro de la política de humanización evidenciada en los estudios analizados, porque proporciona un momento entre profesional y usuario proporcionando un diálogo y evaluando las quejas y angustias que surgen del paciente.

Palabras clave: Atención al paciente; Emergencias; Enfermería; Humanización de la atención.

1. Introdução

Em 29 de setembro de 2003, foi formulada a política nacional de atenção às urgências, propiciando o atendimento de urgência e emergência para facilitar ao atendimento através de unidades móveis de pronto atendimento. (Ministério da saúde, 2006).

A urgência deve abranger a diversas complexidades exigidas do sus, desde a atenção primária até a atenção terciária, atendendo todos os tipos de demanda e acobertando cidadãos que não tenham acesso a atenção primária em sua região. (Ministério da saúde, 2006).

Os centros de atendimento às emergências são constituídos de acordo com o perfil epidemiológico da população e suas necessidades. As emergências devem fornecer atendimento rápido e integral a saúde do cliente e direcioná-lo quando necessário para a atenção primária para continuidade dos serviços. (Ministério da saúde, 2006).

Como forma de melhorar a assistências prestada aos usuários e ter um olhar mais sensibilizado e centrado nas individualidades e complexidade de atendimentos entre os usuários, deu origem ao acolhimento e a classificação de risco nos atendimentos de emergências. (Ministério da saúde, 2004).

No Brasil, utiliza-se o protocolo de Manchester para a classificação de risco dos pacientes, o mesmo veio como maneira de padronizar e melhorar o atendimento prestado. O protocolo divide-se por cores e grau de gravidade e estipula o prazo máximo que o usuário deverá ser atendido. (Reis et al, 2022).

O acolhimento pode ser realizado em qualquer nível de assistência e ser realizado por qualquer profissional capacitado definindo-se pela escuta do cliente e a resolatividade da queixa apresentada com empatia e respeito, gerando vínculo entre usuários e profissionais de saúde facilitando o atendimento; distinto da classificação de risco que visa promover andamento do fluxo hospitalar e sua prioridade é avaliar o paciente pelo grau de gravidade determinando sua prioridade no atendimento. (Ministério da saúde, 2004).

A atribuição do enfermeiro dentro de uma unidade de emergência é amplo e dinâmico, além de ser o primeiro profissional que o paciente tem contato seja no atendimento móvel ou no atendimento hospitalar. Ele é responsável pelo acolhimento e classificação de risco dos pacientes, além de prestar assistência integrada e individualizada dentro das emergências e estará presente até o desfecho do caso. (Silva & Invenção, 2018; Reis et al, 2022; Da silva et al, 2021; Santana et al, 2021).

Embora existam protocolos que incentivem o acolhimento nos serviços de saúde. Ainda há insatisfação por parte dos usuários que afirmam que a equipe de enfermagem é despreparada e não utilizam corretamente os protocolos. Além disso muitos se queixam da falta de paciência, sensibilidade e empatia por parte dos profissionais no atendimento, dificultando o vínculo entre profissional e cliente. (Dourado & Lima, 2020).

Urgências e emergências podem ser estressantes devido a necessidade de atendimento ágil e direcionado, mas os profissionais não podem negligenciar a dor emocional dos pacientes em estar em uma situação desconfortável e dolorosa. Visando amenizar o sofrimento e estresse causado nas emergências a humanização se torna indispensável para um atendimento mais efetivo, desconstruindo a ideia de atendimento robotizado e proporcionando confiança e proximidade entre paciente e profissional, portando o presente estudo é importante para possibilitar a divulgação do tema dando mais visibilidade para a humanização nos atendimentos de emergência fornecendo um ambiente menos doloroso para os pacientes atendidos.

O presente estudo teve como objetivo verificar nas bases de dados as publicações mais recentes sobre os impactos positivos da humanização dentro da urgência e emergência.

2. Metodologia

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura desenvolvido pelas seguintes fases: elaboração do tema, determinar o problema de estudo, elaboração dos critérios de inclusão e exclusão, exibição das informações através de um instrumento como tabela ou gráfico, análise dos dados e divulgação dos resultados. (Dos santos, 2022; Pereira et al, 2018).

A pergunta norteadora da pesquisa foi: Qual a importância da humanização no atendimento das urgências e emergências ?

O cruzamento dos dados foi realizado no mês de fevereiro de 2023, produzida na análise de artigos na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) nas seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos da América (MEDLINE), Bases de Dados de Enfermagem (BDENF).

Estabeleceu como critério de inclusão artigos originais publicados na íntegra, artigos no idioma português, estudos clínicos, relatos de casos entre o ano de 2018 a 2023. Como critério de exclusão: Artigos em duplicidade nas bases pesquisadas e que não respondem ao problema de pesquisa.

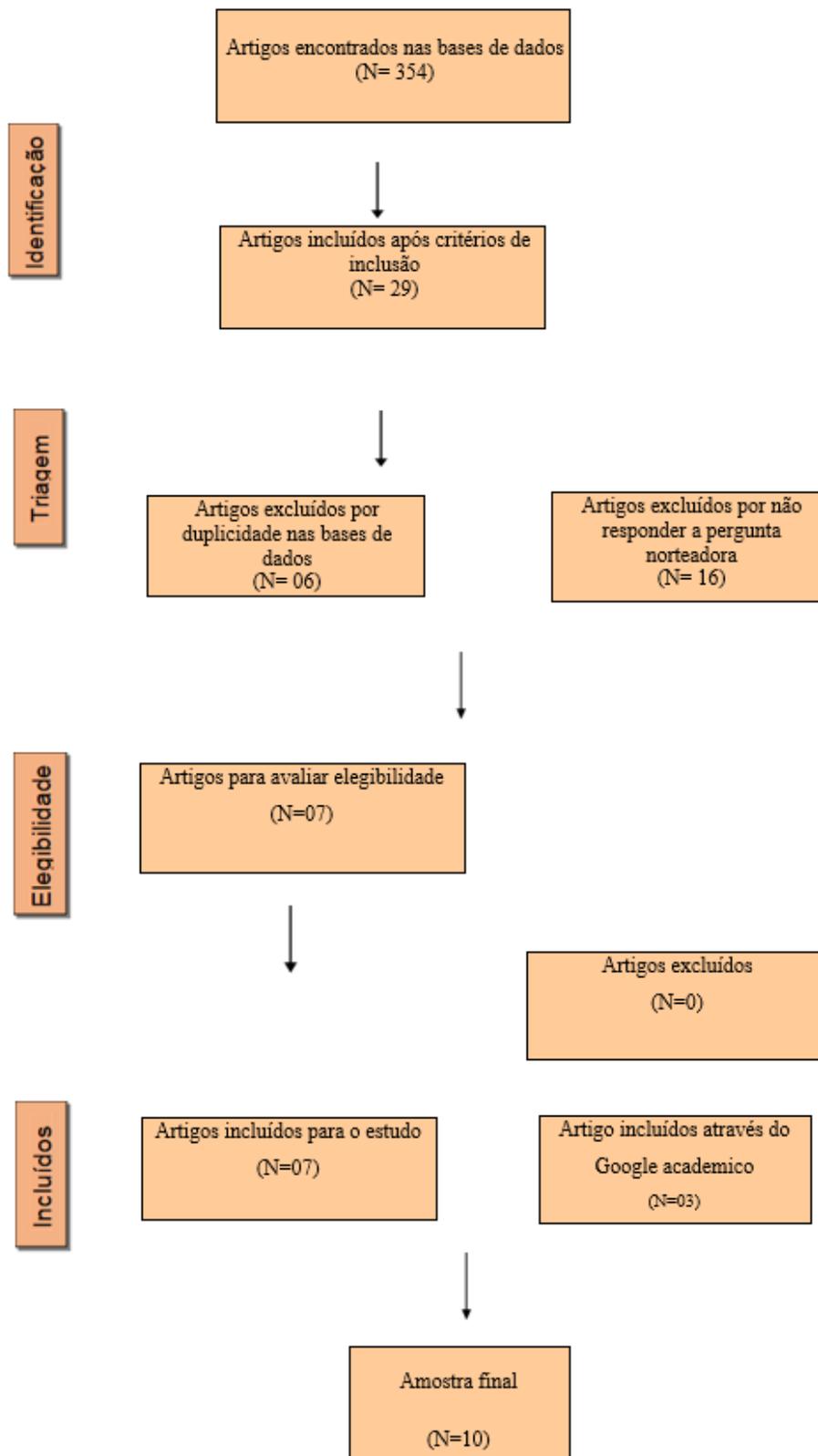
Os artigos encontrados foram analisados na íntegra com os critérios citados acima onde foram expostos em uma tabela própria contendo nome dos autores, título, ano de publicação, periódico, objetivo e resultados.

Ao final da seleção, os artigos selecionados foram os que correspondiam ao tema abordado onde foi descrito na sessão da discussão de forma narrativa descrevendo seus achados.

A Figura 1 demonstra o método de cruzamento dos descritores. Nos primeiros cruzamentos foi encontrado 354 artigos, após serem adicionados os critérios de inclusão foram selecionados 29 artigos, onde houve a leitura dos seus respectivos resumos onde foram excluídos 6 artigos por duplicidade e 16 artigos por não possuir assuntos condizentes ao tema.

Para complementar a pesquisa foi utilizado o Google acadêmico e adicionados 3 artigos. Tendo como resultado final 10 artigos.

Figura 1 - Método de cruzamento nas bases de dados. Recife - PE 2023.



Fonte: Autores (2023).

3. Resultados

Quadro de autores

O quadro aborda as características dos artigos selecionados para compor os resultados sendo estruturada em título, autor, ano, objetivo, periódico e resultados.

Quadro 1 - Artigos selecionados para o estudo.

Título	Autor/ano	Objetivo	Periódico	Resultados
A percepção da equipe de enfermagem sobre humanização no serviço de urgência e emergência	Santana et al, 2022	Conhecer a percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização nos atendimentos de urgência e emergência.	Recimar 21	Descreveu o acolhimento como principal estratégia da humanização.
A atuação do Assistente Social na alta hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais no contexto da humanização e integralidade em saúde	Rueda; Silva, 2021	compreender a atuação do Assistente Social na alta hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais	Pesquisas e Práticas Psicossociais,	Destaca a importância do assistente social nos atendimentos de urgência e emergência e principalmente nas altas hospitalares pois o mesmo possui melhor comunicação entre os profissionais de saúde e familiares.
Os desafios da humanização dentro de unidades de pronto atendimento: a visão dos gestores	Leite et al, 2018	identificar os desafios da humanização dentro de Unidades de Pronto Atendimento na visão dos gestores.	Cienc Cuid Saude	Destacou que os gestores não aplicam a política de humanização nos setores de saúde e que não tem domínio diante do assunto.
A importância do atendimento humanizado em unidade de urgência e emergência	Marvila	compreender quais as concepções de humanização que vêm se estabelecendo nos setores de urgência e emergência	Tópicos Especiais em Ciências da Saúde: Teoria, Métodos e Práticas 5	Destaca a importância da família na participação da humanização e evidencia o enfermeiro como principal meio para a humanização, destacando a necessidade do domínio clínico e comportamental para fornecer o atendimento humanizado.
Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência	Costa et al, 2018	identificar a percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento e analisar sua articulação com os fundamentos da Política Nacional de Humanização (PNH)	Revista de enfermagem UFSM	Destaca o acolhimento como ferramenta principal para a humanização e relata dificuldades encontradas devido à falta de estrutura e alta demanda de pacientes.
Humanização da assistência: acolhimento e triagem na classificação de risco	Paula et al, 2019	estabelecer relações entre a humanização da assistência e o acolhimento e a triagem na classificação de risco pela enfermagem nos serviços médicos de emergência.	Revista de enfermagem UFPE	Demonstra satisfação dos usuários no atendimento dos profissionais de saúde e evidenciou o acolhimento, triagem e classificação de risco como o momento mais oportuno da humanização.
A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência	Soares et al, 2022	Analisar as produções científicas sobre a assistência humanizada prestada por enfermeiros nos serviços de emergência e urgência, considerando a sua influência no cuidado do paciente adulto.	Enferm Foco	Destaca que a humanização não depende apenas do profissional que fornece o atendimento mas também do conjunto e estrutura em volta ao usuário.

Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros	Anguita et al, 2019	Este estudo qualitativo explorou as perspectivas das enfermeiras em relação à humanização dos cuidados de saúde nos serviços de urgência em Espanha.	Revista de Enfermagem Referência	Foram identificados dois temas principais: as dimensões dos cuidados de saúde humanizados e implementação de cuidados de saúde humanizados nos serviços de urgência, bem como cinco subtemas.
Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem	Sousa et al, 2018	Analisar as evidências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, tendo em vista suas contribuições para o cuidado de enfermagem	Revista gaucha de enfermagem	Destacou o acolhimento como principal ferramenta da humanização e evidencia dificuldades relacionado ao trabalho multiprofissional e estrutura hospitalar.
O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa	Radaelli et al, 2019	identificar na literatura disponível, se o cuidado prestado aos pacientes na urgência e emergência é humanizado	Research, Society and Developmen	Destacou que o atendimento humanizado é caracterizado pela troca de vínculo afetivo entre o profissional e o cliente.

Fonte: Autores (2023).

4. Discussão

Historicamente a Política Nacional de Humanização (PNH) foi instituída em 2003. Embora houvesse outros marcos e outras iniciativas importantes do sus como por exemplo: “programa de humanização no pré-natal e nascimento” criado no ano de 2000, o “método canguru” que incentiva a estimulação sensorial entre mãe e bebê, dentre outras políticas. Foi necessário criar uma política nacional que abrangesse todos os usuários que buscavam um atendimento de qualidade, com empatia e respeito por parte dos profissionais e que também englobasse os profissionais de saúde que buscam por melhorias de trabalho, como por exemplo ambiente adequado para desenvolver suas atividades. (Souza & Mendes, 2009; Ministério da saúde, 2010; Pinho et al, 2022).

A PNH não se constitui como um programa e sim uma política pública instituída do sistema único de saúde, com o intuito de favorecer a autonomia dos usuários e valorização dos profissionais e gestores da saúde. (Ministério da saúde, 2010).

Em um estudo realizado na Espanha, os enfermeiros definiram a humanização como conceito multidimensional onde é baseado na relação entre o profissional, familiares e paciente, tornando o atendimento direcionado para as necessidades do usuário e contribuindo para uma relação respeitosa e empática. (Anguita et al, 2019).

Segundo Anguita et al (2019), O conceito de humanização vai além do conhecimento técnico-científico, engloba também a forma que o profissional trata o paciente, devendo esclarecer e responder a suas perguntas diante ao seu estado clínico, reparar nos mínimos detalhes que o paciente demonstra para fazer a intervenção de forma objetiva e eficiente.

Uma das estratégias abordadas como meio de humanização foi o acolhimento inicial ao paciente, onde é ouvido suas queixas principais e é realizado em conjunto com a classificação de risco, definindo a prioridade e o direcionamento correto do paciente. (Costa et al, 2018).

Através da análise do estudo, avaliou-se que muitos profissionais ainda confundem o verdadeiro conceito de acolhimento, definindo-o como o mesmo da triagem e classificação de risco. O acolhimento não se resume apenas pela escuta da queixa do paciente e nem deve ser interpretado de forma pontual, mas deve ser compreendido como um momento de diálogo entre profissional e cliente devendo buscar orientá-lo e dar resolutividade para os problemas elencados por ele priorizando o convívio entre profissional e usuário. (Costa et al, 2018; Ministério da saúde, 2004).

Profissionais relatam que frequentemente o acolhimento é feito de forma rápida e ineficaz na classificação de risco e

que relatam que o momento de acolhimento deveria ser maior e explorar todas as queixas apresentadas pelo paciente, fornecendo um local para retirada de dúvidas e anseios do paciente. (Costa et al, 2018).

Devido à falta de tempo no primeiro contato com esse paciente ocasionado pela alta demanda de pacientes o momento de conversa e esclarecimento de dúvidas muitas vezes é realizado posteriormente, em um novo contato com o paciente. (Costa et al, 2018)

Embora a PNH seja uma política nacional estudos apontam que poucos gestores possuem conhecimento dessa política e instituem nos atendimentos de forma indireta através do acolhimento que é preconizado nos protocolos proposto do ministério da saúde. (Freitas, 2022; Leite et al, 2018).

Em uma pesquisa realizada na unidade de pronto atendimento (UPA) em fortaleza, constatou que os gestores não utilizavam de nenhuma política de humanização nos setores de saúde. Ao serem entrevistados alguns citaram a PNH mas nem todos sabiam o conceito e as diretrizes que a política engloba. (Leite et al, 2018).

Os profissionais ao serem entrevistados, relatou que há um enorme desafio em colocar em prática a humanização nos setores devido à sobrecarga de trabalho dos profissionais, superlotação, estrutura hospitalar prejudicada e falta de insumos e recursos que prejudicava os atendimentos aos pacientes gerando estresse e conflito no atendimento. (Leite et al, 2018).

De acordo com Marvila, a humanização depende principalmente dos profissionais de saúde que devem buscar domínio clínico e comportamental para proporcionar uma assistência efetiva e de forma empática aos pacientes que se encontram em condições desagradáveis.

O enfermeiro é de grande relevância para a efetivação da PNH, pois o mesmo gerencia o cuidado do paciente e está presente no atendimento sendo o profissional que tem o maior contato durante a assistência. (Sousa et al, 2019).

Infelizmente a uma grande dificuldade devido à alta demanda populacional nos setores de emergências que sobrecarrega o sistema, além do baixo quantitativo de profissionais de saúde para atender a demanda. (Leite et al, 2018; Costa et al, 2018; Soares et al, 2022).

A alta demanda hospitalar nas emergências é oriunda do baixo grau de resolutividade da atenção básica e desconhecimento da população acerca dos atendimentos ofertados na atenção primária e nas emergências, tendo recorrentemente casos atendidos nas emergências que poderiam terem sido atendidos e resolvidos na atenção primária. Além da superlotação dos serviços terciários advindos de complicações de doenças de bases que deveriam ter sido prevenidas nas unidades básica de saúde. (Soares et al, 2022; Santana et al, 2022; Santos et al, 2018; Hernandez, 2018).

A superlotação nos hospitais também influencia na falta de insumos e materiais disponíveis na intuição, pois gera falta de leitos para novos internamentos, dificuldade nas vagas de UTI, falta de macas para transporte de pacientes, ambientes pequenos e estrutura hospitalar comprometida. Vindo a ter como consequência a falta de humanização onde os pacientes são expostos aos corredores das emergências. (Jesus Oliveira & Fátima Oliveira, 2020; Lizcano, 2022).

A sobrecarga enfrentada pelos profissionais destaca-se como principal queixa identificado nos estudos analisados. Os estudos abordam alto grau de sobrecarga de trabalho e profissionais insuficientes, onde muitas vezes os enfermeiros fazem rodízios entre eles para atender na classificação de risco, falta de médicos nos setores tornando o atendimento lento e menos humanizado. (Leite et al, 2018; Santana et al, 2022; Soares et al, 2022; Anguita et al, 2019; Radaelli et al, 2019).

Além disso a desmotivação profissional também é colocada em pauta devido as condições ruins de trabalho ofertadas pela instituição, descaso dos gestores frente as dificuldades identificadas pela equipe, trabalho excessivo, falta de reconhecimento profissional, salários baixos e falta de compreensão da população atendida que muitas vezes culpa o profissional pela demora no atendimento. (Radaelli et al, 2019; Leite et al, 2018).

Pesquisas apontam que a compreensão dos usuários é um fator que impacta diretamente a humanização do sistema. Grande parte dos usuários desconheciam o sistema de acolhimento, mas avaliaram o mesmo de forma positiva. Porém alguns

usuários por não compreender os critérios abordados na classificação de risco, ficam chateados e estressados por não receber a classificação almejada gerando transtorno e conflito no ambiente. (Leite et al, 2018; Paula et al, 2019).

O vínculo entre usuários e profissional é de grande relevância pois através dele gera a confiança e respeito entre profissional e usuário facilitando a adesão ao tratamento proposto e melhorando o diálogo entre eles, facilitando na compreensão da real necessidade de cada indivíduo. (Paula et al, 2019).

Além disso é de grande importância ter acompanhamento na alta hospitalar desse paciente visando a melhoria do atendimento principalmente para aqueles pacientes que ficaram muito tempo internado sob cuidados médicos. (Rueda & Silva, 2021).

De acordo com Rueda e Silva (2021), os assistentes sociais são de grande relevância para dar seguimento aos pacientes oriundos das altas hospitalares devido a sua facilidade na comunicação intersetorial e facilidade na compreensão do processo e saúde. Os assistentes sociais, acolhem os pacientes e familiares para dar suporte e retirada de dúvidas relacionado a alta hospitalar.

5. Considerações Finais

A humanização não é de competência exclusiva de apenas um profissional, ela engloba todos os fatores que engloba desde da gestão até os profissionais que atendam diretamente o paciente.

O acolhimento foi uma das estratégias mais utilizadas dentro da política de humanização evidenciado nos estudos analisados, pois a mesma proporciona um momento entre profissional e usuário proporcionando um diálogo e avaliando as queixas e angústias advindas do paciente. Porém a humanização não deve se restringir apenas ao acolhimento. Ela deve englobar diversos fatores que incluem o atendimento qualificado e gentil durante toda estadia hospitalar dos usuários e seus familiares.

Algumas dificuldades foram abordadas na maioria dos estudos, como a falha de uma estrutura hospitalar adequada, falta de insumos suficientes, alta demanda por parte dos usuários nas emergências, baixo quantitativo de profissionais, condições de trabalho desfavoráveis, baixos salários, falta de conhecimento da PNH por partes dos usuários, profissionais e gestores.

Com isso se torna necessário a disseminação da política e implementação efetiva nos hospitais por partes dos gestores, melhores condições de trabalho ofertados aos profissionais de saúde, fornecer recurso suficiente para proporcionar um melhor atendimento aos usuários. Além de fornecer conhecimentos aos usuários em relação aos atendimentos prestados em cada nível de assistência para que os usuários procurem as emergências quando realmente for necessário, evitando a superlotação dos setores.

O presente estudo tem relevância para o meio científico pois aborda um assunto indispensável para um bom atendimento hospitalar, porém o estudo possui limitações em relação ao período curto de análise da revisão bibliográfica, sendo necessário novas pesquisas posteriormente para possibilitar maior visibilidade ao tema e agregar para novos conhecimentos.

Sugere-se novas pesquisas de campo sobre o tema abordando as perspectivas dos usuários e profissionais atuantes da emergência a acerca da humanização e desenvolver meios para facilitar a humanização nos setores de saúde.

Referências

Anguita, M. V., Sanjuan-Quile, Á., Ríos-Risquez, M. I., Valenzuela-Anguita, M. C., Juliá-Sanchis, R., & Montejano-Lozoya, R. (2019). Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros. *Revista de Enfermagem Referência*, 4(23), 59-68.

Brasil. (2006). Política nacional de atenção às urgências / Ministério da Saúde. – (3. ed. ampl.). Editora do Ministério da Saúde, 2006. 256 p.: il. – (Série E. Legislação de Saúde)

Brasil. (2010). Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – (4. ed. 4. reimp.). Editora do Ministério da Saúde.

- Brasil. (2004). Acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004.
- da Rosa Soares, G., de Vargas Boeno, G., Santana Gonçalves, T., Rodrigues D'Elly, S. B., Toledo Medeiros, J. G., do Nascimento Almeida, A., ... & Viegas, K. (2022). A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência. *Enfermagem em Foco*. volume (13), página 1-7.
- da Silva, J. F. D., Pancera, J. C., & Cividini, F. R. (2021). O enfermeiro frente à classificação de risco em urgência e emergência: uma revisão integrativa de literatura. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 7(10), 2461-2471.
- de Jesus Oliveira, R., & de Fátima Oliveira, M. (2020). Os profissionais de Enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. *Saúde e Desenvolvimento*, 9(17).
- dos Santos, E. T. S., Freitas, A. A. S., & de Lima Oliveira, D. M. (2018). Acolhimento com avaliação e classificação de risco: frente a superlotação dos serviços hospitalares de urgência. *Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE*, 5(1), 187-187.
- dos Santos, N. M., de Freitas, E. R. L., Coelho, G. D. S. B., & Ferreira, E. B. (2022). Ações da comissão de controle de infecção hospitalar no enfrentamento do novo coronavírus SARS-CoV-2. *Research, Society and Development*, 11(12), e69111234119-e69111234119.
- Dourado, J. S., Lima, N. P. (2020). *Percepção dos usuários das unidades de emergência acerca da competência e responsabilidades dos enfermeiros: revisão narrativa (Trabalho de conclusão de curso)*. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.
- Freitas, Z. A. F. (2022). Política Nacional de Humanização no contexto de gestores e profissionais de saúde: revisão integrativa da literatura. *Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, Campus Universitário de Marabá, Instituto de Estudos em Saúde e Biológicas, Faculdade de Saúde Coletiva, Curso de Bacharel em Saúde Coletiva, Marabá, Brasil*.
- Hernandez, P. F. (2018). Unidade de pronto atendimento e a articulação com os níveis de atenção às urgências e emergências. *Revista Políticas Públicas e Desenvolvimento*, 1(1).
- Leite, T. E. H. P., Sousa, F. I. N. D., Ponte, V. A., Mariano, M. R., Barbosa, P. M. E., & Araújo, T. M. D. (2018). Os desafios da humanização dentro de unidades de pronto atendimento: a visão dos gestores. *Ciênc. cuid. saúde*, e41866-e41866.
- Lizcano, M. X. N. (2022). *Internato em Urgência e Emergência do SUS* (Bachelor's thesis).
- Malta Rodrigues Costa, N. M., Assunção Lemos, R. C., Silva de Oliveira, P., & Bento Sgotti, G. (2018). Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência. *Revista de Enfermagem da UFSM*. 8(3), página 576-590.
- Marvila, I. M. A importância do atendimento humanizado em unidade de urgência e emergência The importance of humanized care in urgency and emergency unit. *Tópicos especiais em ciências da saúde: teoria, métodos e práticas* (cap.18), página 218-226.
- Paula, C. F. B., Ribeiro, R. D. C. H. M., & Werneck, A. L. (2019). Humanização da assistência: acolhimento e triagem na classificação de risco. *Rev. enferm. UFPE on line*, 997-1005.
- Pereira, A. S., Shitsuka, D. M., Parreira, F. J., & Shitsuka, R. (2018). Metodologia da pesquisa científica. UFSM.
- Pinho, C. D. S. (2022). Método Canguru no pré-natal: construção de uma tecnologia educativa para orientação das gestantes e acompanhantes.
- Radaelli, C., da Costa, A. E. K., & Pissaia, L. F. (2019). O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 8(6), e37861057.
- Reis, A., Santos, J. L. D., & Jesus, M. D. (2022). Papel do enfermeiro no processo de acolhimento com classificação de risco na urgência e emergência. RUNA - *Repositório Universitário da Ânima*.
- Rueda, M. F., & Carneiro, S. (2021). A atuação do Assistente Social na alta hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais no contexto da humanização e integralidade em saúde. *Revista Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 16(1), 1-18.
- Santana, B. C., Oliveira, A. T., & Araújo, R. V. (2022). A percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização no atendimento de urgência e emergência. *recima21-Revista Científica Multidisciplinar-ISSN 2675-6218*, 3(5), e351491-e351491.
- Santana, L. F., da Cunha Paris, M., Gabriel, K. D. O. F., Rosa, W. F., Petry, I. L., Alves, J. N. B., & Rossa, T. A. (2021). Atuação do enfermeiro na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura. *Brazilian Journal of Development*, 7(4), 35994-36006.
- Silva, A. M. S. M., & Invenção, A. S. (2018). A atuação do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência. *UNILUS Ensino e Pesquisa*, 15(39), 5-13.
- Sousa, K. H. J. F., Damasceno, C. K. C. S., Almeida, C. A. P. L., Magalhães, J. M., & Ferreira, M. D. A. (2019). Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40.
- Souza, L. A. D. P., & Mendes, V. L. F. (2009). O conceito de humanização na Política Nacional de Humanização (PNH). *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 13, 681-688.