

CENTRO UNIVERSITÁRIO SAGRADO CORAÇÃO

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM SITUAÇÕES EMERGENCIAIS: a importância
da assistência de enfermagem

LÍVIA RADAVELLI DE MACEDO

BAURU - SP

2023

LÍVIA RADAVELLI DE MACEDO

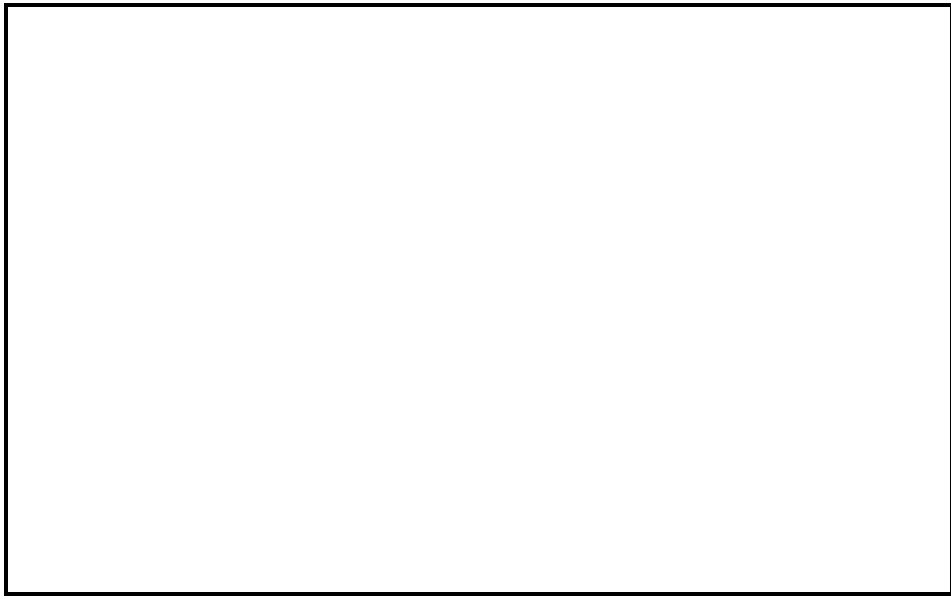
ATENDIMENTO HUMANIZADO EM SITUAÇÕES EMERGENCIAIS: a importância
da assistência de enfermagem

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como parte dos requisitos
para obtenção do título de bacharel em
Enfermagem - Centro Universitário
Sagrado Coração.

Orientadora: Prof.^a M.^a Ana Carolina
Medeiros

BAURU - SP

2023



LÍVIA RADAVELLI DE MACEDO

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM SITUAÇÕES EMERGENCIAIS: a importância
da assistência de enfermagem

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como parte dos requisitos
para obtenção do título de bacharel em
Enfermagem - Centro Universitário
Sagrado Coração.

Aprovado em: ___/___/___.

Banca examinadora:

Prof.^a M.^a Ana Carolina Medeiros (Orientadora)
Centro Universitário Sagrado Coração

Felipe Cesar Aparecido Canato Malagutti
Titulação: Mestrando pelo programa de pós-graduação em enfermagem da
Unesp – Botucatu
Instituição: Universidade Estadual Paulista

Maria Beatriz da Silva
Titulação: Especialista em Cardiologia e UTI

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha gratidão a todos que contribuíram de maneira significativa para a conclusão deste trabalho. Em primeiro lugar, Deus e agradeço profundamente a minha orientadora/professora Prof.^a M.^a Ana Carolina Medeiros pela orientação dedicada, apoio constante e valiosas sugestões que foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

Meus sinceros agradecimentos também vão para José Ronaldo de Macedo, Fabiane Radavelli de Macedo e Isadora Radavelli de Macedo, minha família que me apoiou, incentivou e me deram força para continuar durante esses 4 anos. Não poderia deixar de mencionar meus amigos, Wesley Daniel, Maria Heloisa, Maria Caroline, Lais, Aline e Beatriz pelo apoio incondicional, compreensão e encorajamento ao longo deste percurso acadêmico.

Por fim, agradeço a todos aqueles que, de alguma forma, colaboraram para a realização deste trabalho, seja por meio de incentivo, troca de conhecimento ou auxílio. Este trabalho não teria sido possível sem o apoio e contribuição de cada um de vocês. Muito obrigado por fazerem parte desta jornada acadêmica

RESUMO

Introdução: O atendimento humanizado em situações emergenciais é essencial para fornecer cuidados de saúde abrangentes e de qualidade. Ao colocar o paciente no centro do cuidado, respeitando sua individualidade, comunicando-se de forma empática e oferecendo suporte emocional, os profissionais de saúde podem promover um ambiente de confiança, conforto e segurança. Isso não só beneficia o paciente, mas também fortalece a relação entre paciente e profissional de saúde, promovendo melhores resultados de saúde e uma experiência mais positiva no sistema de saúde.

Objetivos: Compreender a importância do cuidado de Enfermagem para o atendimento humanizado em situações emergenciais e compreender a humanização nas situações emergenciais, destacando a importância da assistência de Enfermagem.

Métodos: Trata-se de uma revisão integrativa realizada através da BVS, LILACS e BDEF, por meio dos descritores em saúde, humanização da assistência, emergência e enfermagem.

Resultados: Foram encontrados 116 artigos, sendo seis da base de dados BVS e dois da BDEF, estes quais após os critérios de inclusão e exclusão foram selecionados um total de seis artigos.

Considerações finais: A falta de assistência humanizada é um problema significativo nas situações emergenciais, necessitando da aplicação do acolhimento com classificação de risco (ACR) e acolhimento para a que o atendimento humanizado aconteça. Notou-se que para os pacientes, muitas vezes, apenas um olhar diferenciado, uma conversa a mais, é necessário para que ele se tranquilize e confie em cada procedimento realizado pelo profissional.

Palavras-chave: Humanização da Assistência; Emergência; Enfermagem.

ABSTRACT

Introduction: Humanized care in emergency situations is essential to provide comprehensive, quality healthcare. By placing the patient at the center of care, respecting their individuality, communicating empathetically and offering emotional support, healthcare professionals can promote an environment of trust, comfort and safety. This not only benefits the patient, but also strengthens the relationship between patient and healthcare professional, promoting better health outcomes and a more positive experience in the healthcare system. **Objectives:** Understand the importance of Nursing care for humanized care in emergency situations and understand humanization in emergency situations, highlighting the importance of Nursing assistance. **Methods:** This is an integrative review carried out using the BVS, LILACS and BDEF, using the descriptors health, humanization of care, emergency and nursing. **Results:** 116 articles were found, six from the BVS database and two from the BDEF, after which, after the inclusion and exclusion criteria, a total of six articles were selected. **Final considerations:** The lack of humanized assistance is a significant problem in emergency situations, requiring the application of the ACR and reception for humanized assistance to occur. It was noticed that for patients, often, just a different look, an extra conversation, is necessary for them to calm down and trust each procedure carried out by the professional.

Keywords: Humanization of Assistance. Nursing. Emergency.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO/ REVISÃO DE LITERATURA.....	9
1.1 - HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM	9
1.2 COMPREENDER A IMPORTÂNCIA DO CUIDADO DE ENFERMAGEM ...	11
2 OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3 METODOLOGIA.....	13
3.1 TIPO DE ESTUDO.....	13
3.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DA PESQUISA	13
4 RESULTADOS	15
5 DISCUSSÃO	19
5.1 UMA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA.....	19
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERENCIAS.....	22

1- INTRODUÇÃO/ REVISÃO DE LITERATURA

1.1 - HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

No início do século XXI, o Ministério da Saúde (MS) introduziu o Programa Nacional de Melhoria do Atendimento Hospitalar (PNMAH), que resultou, em 2003, no estabelecimento da Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS. Essa política se tornou um guia central para práticas de gestão e cuidados, colocando ênfase na participação e responsabilidade compartilhada dos indivíduos envolvidos nos diversos processos de trabalho em saúde. De acordo com a PNH, a humanização engloba os vários agentes do processo de prestação de serviços de saúde - usuários, profissionais e gestores - guiados por valores como autonomia, protagonismo, responsabilidade mútua, vínculo solidário e participação coletiva no processo de gestão (Brasil, 2021).

A PNH é uma política pública abrangente que trata o processo de trabalho em saúde como um todo, englobando tanto a assistência quanto a gestão, garantindo o protagonismo dos indivíduos e grupos envolvidos. Isso abrange desde a oferta de serviços e tecnologias de cuidados até a construção de ambientes seguros, harmoniosos, que ofereçam conforto e bem-estar aos usuários (Saúde, 2021).

O profissional de enfermagem é um dos responsáveis pelo primeiro atendimento, sendo suporte os casos, que muitas vezes são graves e necessitam de um acolhimento rápido e eficaz. A assistência eficiente prestada às vítimas é o grande foco de um atendimento emergencial, para tanto, sabe-se que os profissionais necessitam de muito estudo e prática clínica. O raciocínio rápido e a habilidade do enfermeiro fazem toda a diferença quando se trata de um paciente com diversas lesões. Destaca-se que os casos de emergência se caracterizam pela avaliação de todas as especialidades, pois o risco de morte é eminente e o início do tratamento terá que ser imediato, em local que possui suporte completo e equipe sintonizada aos procedimentos necessários ao atendimento (Saúde, 2021).

Uma das principais reclamações da população, tanto no setor público de saúde quanto na rede privada, é a falta de opções para atender suas necessidades em

situações de problemas de saúde agudos ou agravamento de condições crônicas, especialmente aquelas que não se enquadram na categoria de urgência ou emergência típicas. O desenvolvimento das ações dos profissionais de saúde é pautado em princípios fundamentais, como o respeito à singularidade das instituições hospitalares e a integração e estreita cooperação entre os diversos agentes que compõem o Sistema de Saúde - Ministério da Saúde, Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde e instituições hospitalares (Brasil, 2005).

As situações emergenciais é uma propriedade que uma dada situação assume quando um conjunto de circunstâncias a modifica. A assistência em situações de urgência, são aquelas que precisam de atendimentos em curto espaço de tempo, já as emergências, são caracterizadas como uma situação de atendimento imediato (Santos, 1999).

O objetivo do Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco em situações emergenciais é analisar e otimizar o fluxo de trabalho, visando reconhecer as necessidades individuais dos pacientes e organizar o atendimento de forma a substituir a triagem exclusiva por um modelo mais humanizado. Este protocolo é recomendado para agilizar o atendimento que requerem assistência imediata, sempre embasado na avaliação inicial do paciente, garantindo que a conduta adotada seja precisa e direcionada às necessidades específicas de cada caso (Brasil, 2009).

Conforme mencionado pelo mesmo autor, para realizar essa avaliação, o Ministério da Saúde atribui ao enfermeiro a responsabilidade, propondo o uso de um fluxo de atendimento para estimulá-lo a uma análise aprofundada do processo de trabalho. Esse profissional, desempenha uma variedade de funções, incluindo entrevista, avaliação física breve, verificação dos sinais vitais e, ocasionalmente, alguns exames complementares, como Eletrocardiograma (ECG) ou medição de glicemia capilar, para embasar seu julgamento clínico e crítico do caso. As decisões são baseadas em diretrizes técnicas aprovadas e validadas pela Secretaria Municipal de Saúde. Nesse contexto, o enfermeiro emite uma avaliação, representada por uma cor, que determina a prioridade de atendimento do caso (Brasil, 2009).

O cuidado significa desvelo, solicitude, diligência, zelo, atenção e se concretiza no contexto da vida em sociedade. Cuidar implica colocar-se no lugar do outro, geralmente em situações diversas, quer na dimensão pessoal, quer na social. É um modo de estar com o outro, no que se refere a questões especiais da vida dos cidadãos e de suas relações sociais, dentre estas o nascimento, a promoção e a

recuperação da saúde e a própria morte. Compreender o valor do cuidado de enfermagem requer uma concepção ética que contemple a vida como um bem valioso em si, começando pela valorização da própria vida para respeitar a do outro em sua complexidade, suas escolhas, inclusive a escolha da enfermagem como uma profissão (Souza, Sartor, Prado, 2005).

1.2 COMPREENDER A IMPORTÂNCIA DO CUIDADO DE ENFERMAGEM

O cuidado significa desvelo, solicitude, diligência, zelo, atenção e se concretiza no contexto da vida em sociedade. Cuidar implica colocar-se no lugar do outro, geralmente em situações diversas, quer na dimensão pessoal, quer na social. É um modo de estar com o outro, no que se refere a questões especiais da vida dos cidadãos e de suas relações sociais, dentre estas o nascimento, a promoção e a recuperação da saúde e a própria morte. Compreender o valor do cuidado de enfermagem requer uma concepção ética que contemple a vida como um bem valioso em si, começando pela valorização da própria vida para respeitar a do outro em sua complexidade, suas escolhas, inclusive a escolha da enfermagem como uma profissão (Padilha, Cartana, Maia, Jatobá, 2003).

O cuidado em enfermagem, nesta concepção de colocar-se no lugar do outro, aproxima-se das ideias do humanismo latino ao identificar os seres humanos pela sua capacidade de colaboração e de solidariedade para com o próximo. Deste modo, prestar cuidado quer na dimensão pessoal quer na social é uma virtude que integra os valores identificadores da profissão da enfermagem. Assim, compartilhar com as demais pessoas experiências e oportunidades, particularmente as que configuram o bem maior, a vida, constitui um dos fundamentos dos humanistas, que se apresenta na essência da assistência de enfermagem (Padilha, Cartana, Maia, Jatobá, 2003).

Em resumo, o atendimento humanizado em situações emergenciais é essencial para fornecer cuidados de saúde abrangentes e de qualidade. Ao colocar o paciente no centro do cuidado, respeitando sua individualidade, comunicando-se de forma empática e oferecendo suporte emocional, os profissionais de saúde podem promover um ambiente de confiança, conforto e segurança. Isso não só beneficia o paciente, mas também fortalece a relação entre paciente e profissional de saúde, promovendo melhores resultados de saúde e uma experiência mais positiva no sistema de saúde.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Compreender a importância do cuidado de Enfermagem para o atendimento humanizado em situações emergenciais.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Compreender a humanização nas situações emergenciais, destacando a importância da assistência de Enfermagem.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

O presente trabalho apresenta-se como uma revisão integrativa, esse método permeia a ideia de que, “A pesquisa bibliográfica é primordial na construção da pesquisa científica, uma vez que nos permite conhecer melhor o fenômeno em estudo.” (Souza; Oliveira; Alves, 2021, P. 65-66).

3.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DA PESQUISA

Os dados foram obtidos através da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), sendo as bases de dados escolhidas, Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) através dos descritores em saúde, “humanização”, “emergência” e “enfermagem.”

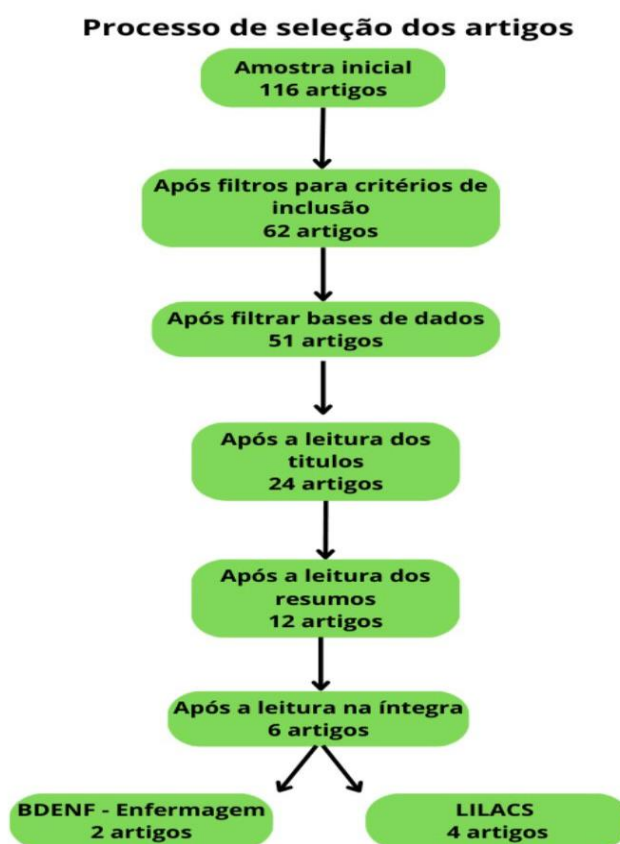
Os critérios de inclusão para o presente trabalho foram artigos publicados em português e inglês, com data de publicação de 2013 a 2023. Foram usados como critérios de exclusão os artigos que ultrapassavam os anos de publicação para inclusão e os que não acrescentava no tema o objetivo do trabalho.

4 RESULTADOS

As buscas realizadas a partir dos descritores selecionados, resultaram em 116 artigos de amostra na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Após inclusão de filtros como idioma e ano de publicação, foram encontrados 62 artigos, que, ao filtrar para as bases de dados LILACS e BDNF, resultaram em 51 artigos. Após a leitura dos títulos e resumos, foram encontrados 12 artigos para leitura na íntegra. Após a análise de acordo com o tema e objetivo desse trabalho, resultou na seleção de 6 artigos finais.

O fluxograma a seguir descreve o processo de busca e seleção dos artigos nas bases de dados e a seleção dos artigos finais após a leitura e análise.

Fluxograma 1- Processo de seleção dos artigos do estudo sobre atendimento humanizado em situações emergenciais: a importância da assistência de enfermagem, Bauru, SP, 202



Fonte: Elaborado pela autora.

No primeiro quadro, são apresentados títulos, bases de dados, autores e o ano de publicação dos artigos utilizados no trabalho.

Quadro 1 – Características dos artigos segundo título, base de dados, autores e o ano de publicação para o estudo do estudo sobre atendimento humanizado em situações emergenciais: a importância da assistência de enfermagem, Bauru, SP, 2023.

Nº	Título	Bases de dados	Autores/Ano
01	A humanização da enfermagem nos cenários de Urgência e Emergência	BVS	SOARES, G.R.; BOENO, G.V.; GONÇALVES, T.S.; D' ELLY, S.B.R.; MEDEIROS, J.G.T.; ALMEIDA, A.N.; TRINDADE, C.S.; VIEGAS, K. de., 2022.
02	Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem	BVS	SOUSA, K.H.J.F.; DAMASCENO, C.K.C.S; ALMEIDA, C.A.P.L.; MAGALHÃES, J.M.; FERREIRA, M.A. de., 2019
03	Humanização do atendimento no setor de radiologia: dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem	BVS	DUARTE, M.L.C.; NORO, A. de., 2013
04	O acolhimento de usuários no centro cirúrgico e a humanização das práticas cotidianas do cuidado de enfermagem	BVS	GIRON, M.N. de., 2013
05	Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência	BDENF	COSTA, N.M.M.R.; LEMOS, R.C.A; OLEIVEIRA, P.S.; SGOTTI, G.B. de., 2018
06	e humanização da assistência em pronto-socorro: percepções de enfermeiros	BDENF	NETO, A.V.L.; NUNES, V.M.A.; FERNANDES, R.L.; BARBOSA, I.M.L.; CARVALHO, G.R.P. de.; 2013

Fonte: Elaborado pela autora

Em sequência, no segundo quadro destaca-se características dos estudos inclusos no trabalho como título, ano, objetivo e resultados encontrados.

Quadro 2 – Características dos artigos selecionados de acordo com o título, ano de publicação, objetivo e resultados para o estudo do estudo sobre atendimento humanizado em situações emergenciais: a importância da assistência de enfermagem, Bauru, SP, 2023.

Nº	Título/Ano	Objetivos	Resultados
01	A humanização da enfermagem nos cenários de Urgência e Emergência. (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.	Em uma emergência, o paciente pode apresentar ansiedade e desconforto, ocasionando uma experiência negativa. A necessidade de uma conduta humanizada e atenciosa dos profissionais da enfermagem é extremamente necessária, quando considerada também, a parte psicológica do paciente.
02	Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. (2019)	Analisar as evidências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência, tendo em vista suas contribuições para o cuidado da enfermagem.	Características como saúde dos profissionais devido a alta demanda, escassez de recursos, agressividade dos usuários, condições de trabalho e sobrecarga laboral estão relacionados para ausência do cuidado humanizado.
03	Humanização do atendimento no setor de radiologia: dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem. (2013)	Identificar as principais dificuldades encontradas pelos profissionais da enfermagem para a realização da humanização no setor de radiologia e conhecer as sugestões dos profissionais para uma prática mais humanizada.	Os profissionais do setor de radiologia relatam falta de profissionais qualificados, atrasos na agenda de exames e falta de comunicação entres os profissionais e setores. No entanto, humanizar é ofertar atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com o acolhimento, com melhorias dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais.
04	O acolhimento de usuários no centro cirúrgico e a humanização das práticas cotidianas do cuidado de enfermagem. (2013)	Compreender o processo de acolhimento no cotidiano da assistência de enfermagem no Centro Cirúrgico a partir da diretriz: acolhimento, ambiência e clínica ampliada da PNH.	A assistência de enfermagem se traduz para além de procedimentos técnicos. A presença e a comunicação não verbais foram relatadas nesse contexto, se destacando como importantes e fundamentais processos no cuidado de enfermagem.

05	Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência. (2018)	Identificar a percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento e analisar sua articulação com os fundamentos da Política Nacional de Humanização (PNH).	O Acolhimento com Classificação de Risco (ACR) integra a PNH para auxiliar o profissional a lidar com as demandas das urgências e emergências do serviço, propondo outro modelo de atendimento, fundamentado nas necessidades e gravidade dos pacientes e não por sua ordem de chegada ao serviço.
06	Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro adulto: percepções de enfermeiros. (2013)	Descrever as percepções enfermeiros que trabalham em um pronto socorro de atendimento para paciente adulto acerca da humanização e ACR.	Segundo os profissionais de um pronto-socorro, estar atento, esclarecimentos de dúvidas e sensibilização são aspectos para ter uma prática de forma humanizada com os pacientes do setor de urgência e emergência.

Fonte: Elaborado pela autora

5 DISCUSSÃO

5.1 UMA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA

Durante a pesquisa Costa, *et al.*, (2018) levantou que dentre os profissionais da enfermagem, alguns interpretam o acolhimento como uma ação inicial, no entanto, acolher não é apenas ouvir o motivo pelo qual o paciente procurou a unidade, é promover a escuta qualificada, identificar as suas necessidades, ultrapassando as queixas biológicas. Nesse contexto, é fundamental que a lógica do acolhimento esteja ligada a assistência prestada, não se resumindo apenas à entrada do paciente ao serviço.

A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. No artigo de Neto, *et al.*, (2013) verifica-se a escassez de conhecimento por parte dos profissionais sobre a PNH nenhum dos entrevistados mostrou segurança em falar da PNH. Esperava-se que, servidores de uma unidade de urgência e emergência conhecessem os pontos relevantes da política, sabendo que a mesma deveria ser utilizada como instrumento de trabalho.

Para Souza, *et al.*, (2022) a assistência humanizada, precisa de algumas características, entre elas; a oferta de serviços e tecnologias, recursos humanos e materiais e infraestrutura para que assim possa vir a ter um cuidado seguro, com garantia de conforto e bem-estar aos usuários dos serviços de saúde.

Os autores constataram que a desordem no fluxo, a ausência de estrutura física apropriada para a complexidade do cuidado, a falta de treinamento dos profissionais em cuidados de urgência e emergência, a continuidade do atendimento por ordem de chegada e uma demanda que ultrapassa a capacidade de atendimento, eram obstáculos para alcançar o cuidado humanizado. O Acolhimento com Classificação de Risco (ACR) se tornou de fundamental importância para um atendimento mais ágil, seguro e justo, por meio da reorganização da assistência por nível de complexidade. Foi realizado um estudo usando como base registros de prontuários, revelando que,

para um ACR, é necessário um Planejamento Estratégico Situacional (PES) adequado, tendo em vista a identificação das potencialidades e dificuldades, para assim poder capacitar os profissionais mediante metas e planos traçados (Souza *et al.*, 2022)

Soares, *et al.*, (2022) destaca que, para o paciente, a humanização está ligada a pequenas ações, como um diálogo mais interessado e até mesmo em um olhar mais atento, porém na maioria das vezes elas não são supridas porque a escassez de profissionais acaba gerando desgaste emocional nos servidores, implicando diretamente em um atendimento negligenciado para o paciente.

A colaboração entre os profissionais desempenha um papel fundamental na oferta de um cuidado qualificado e centrado no paciente. A comunicação e compartilhamento de informações sobre o quadro clínico do paciente são cruciais não só para a aplicação de protocolos de prevenção de infecções hospitalares, que devem ser adotados universalmente, independentemente do diagnóstico confirmado, mas também para assegurar um cuidado ético, humanizado e adaptado às necessidades individuais. Além disso, a consulta de enfermagem tem como objetivo não somente oferecer assistência personalizada e sistematizada, mas também identificar, implementar e avaliar estratégias de cuidado que contribuam ativamente para a promoção, proteção, recuperação e reabilitação da saúde do paciente (Duarte e Noro, 2013).

Em continuidade, o êxito de qualquer intervenção de enfermagem depende da maneira como são abordadas as necessidades físicas, emocionais, sociais e espirituais do paciente. Para atender efetivamente a essas demandas reais, é fundamental que o enfermeiro e a equipe estejam sensíveis aos sinais emitidos pelo paciente, compreendendo os significados subjacentes a esses sinais. Isso permite direcionar o cuidado de enfermagem de forma a atender especificamente a essas demandas identificadas, considerando a integralidade do paciente (Giron, 2013).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O levantamento da literatura no contexto da Humanização da assistência de enfermagem nas situações emergenciais demonstrou que a escassez de profissionais, alta demanda de serviços e cansaço mental são alguns dos fatores da falta de acolhimento nas unidades.

Com a integração da ACR verificou-se na presente pesquisa que os atendimentos se tornaram mais ágeis, dando assim a atenção necessária de acordo com cada necessidade e particularidade dos pacientes.

Notou-se que para os pacientes, muitas vezes, apenas um olhar diferenciado, uma conversa a mais, é necessário para que ele se tranquilize e confie em cada procedimento realizado pelo profissional.

REFERENCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Programa de Formação em Saúde do Trabalhador. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2011[citado 2017 jul 29]. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/programa_formacao_saudetrabalhador.pdf.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

COSTA, Natália Mendes Malta Rodrigues *et al.* Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência / User embracement: the nurses' perception in a urgency and emergency unit. Rev. enferm. UFSM, v. 8, n. 3, p. 1-15, jul.-set. 2018. Disponível em: < <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/29808/pdf>>

DUARTE, Maria de Lourdes Custódio; NORO, Adelita. Humanização do atendimento no setor de radiologia: dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem / Humanization of the attendance in the radiology sector: nursing professionals' difficulties and suggestions / Humanización del atendimento en el sector de radiología: dificultades y sugerencias de los profesionales de enfermería. Cogitare enferm, v. 18, n. 3, p. 532-538, jul.-et. 2013. Disponível em: < http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-85362013000300017>

GIRON, Mariana Nepomuceno. O acolhimento de usuários no centro cirúrgico e a humanização das práticas cotidianas do cuidado de enfermagem / The user embracement in general surgical ward and the humanization of the daily nursing care practice. Rio de Janeiro: s.n, 2013. 136 p. Disponível em: < https://www.bdt.d.uerj.br:8443/bitstream/1/11339/1/DISSERTACAO_FINAL_MARIANA_NEPOMUCEN_O_GIRAO.pdf>

NETO, Alcides Viana de Lima *et al.* Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro adulto: percepções de enfermeiros / Healthcare reception and humanized assistance in the emergency room for adults: nurses' perceptions. Rev. enferm. UFSM, v. 3, n. 2, p. 276-286, maio-ago. 2013. Disponível em: < <https://periodicos.ufsm.br/index.php/reufsm/article/view/8279/pdf>>

PADILHA M.I.C.S, CARTANA M.H, MAIA A.R, JATOBÁ A.I. Programa de pesquisas colaborativas de avaliação das práticas de cuidado de profissionais de saúde em serviços hospitalares de Florianópolis/SC. Florianópolis: 2003. Relatório de Pesquisa vinculado ao Plano Sul de Pesquisa e Pós-Graduação em parceria do MCT/CNPq.

SANTOS, R. R.; CANETTI, M. D.; JUNIOR C. R.; ALVAREZ, F. S. Manual de socorro de emergência. São Paulo: Atheneu, 1999.

SOUZA, M. L.; SARTOR, V. V. B.; PRADO, M. L. Subsídios para uma ética da responsabilidade em enfermagem. *Texto Contexto Enferm.* 2005 Jan - Mar; 14(1): 75-81.

SOARES, Giovanna da Rosa *et al.* A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência / The humanization of nursing in urgency and emergency scenarios / La humanización de la enfermería en escenarios de urgencia y emergencia. *Enferm. foco (Brasília)*, v. 13, n. esp1, p. 1-7, set. 2022. ilus, tab. Disponível em: < https://enfermfoco.org/wp-content/uploads/articles_xml/2357-707X-enfoco-13-spe1-e-202245spe1/2357-707X-enfoco-13-spe1-e-202245spe1.pdf>

SOUSA, Kayo Henrique Jardel Feitosa *et al.* Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem / Humanización en los servicios de urgencia y emergencia: contribuciones para el cuidado en enfermería / Humanization in urgent and emergency services: contributions to nursing care. *Rev. gaúch. enferm*, v. 40, p. e20180263, 2019. tab, graf. Disponível em: < http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000100503>