



A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DESAÚDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: desafios e práticas

THAIANY DE SOUZA PELISER; RITA DE CASSIA ALTINO; PATRICIA IOLANDA
ANTUNES; JUCELI DIAS DOS SANTOS NASCIMENTO; JÚLIA CRISTINA MAINARDES
NARDY

Introdução: O atendimento humanizado valoriza o desempenho do papel dos enfermeiros na responsabilidade e autonomia para as tomadas de decisões para cuidados de qualidade, tratando cada paciente de forma única. Boas práticas organizacionais e empatia são essenciais para um ambiente acolhedor, preservando a integridade, o respeito e a dignidade humana. Atendimento humanizado, focado no paciente e na valorização profissional, exige sensibilidade, escuta atenta, acolhimento e compreensão das necessidades físicas, emocionais e psicossociais, sendo essas as principais ações estratégicas utilizadas pelos enfermeiros no atendimento humanizado em urgências e emergências. **Objetivos:** Analisar a importância da humanização no atendimento em unidades de urgência e emergência, destacando as práticas que promovem um cuidado centrado no paciente. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa de literatura. O foco é a humanização no atendimento em serviços de urgência e emergência, visando compreender como essas práticas impactam a qualidade do atendimento e a experiência do paciente. **Resultados:** Após leitura dos artigos levantados, foram levantadas situações que prejudicam a humanização, como a superlotação, a infraestrutura insuficiente e escassez de espaço, a falta de recursos humanos, sobrecarga laboral e comunicação reativa e pressão psicológica, são os maiores obstáculos para uma humanização eficaz dos serviços de emergência. **Considerações Finais:** Destaca-se a relevância da humanização no atendimento de urgência e emergência, ressaltando os obstáculos que os profissionais de saúde encontram ao implementar práticas humanizadas, para mitigação destes, sugere-se medidas como o acolhimento com empatia, a aplicação correta da classificação de risco, a escuta ativa e capacitações acerca da temática.

Palavras-chave: **HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA; ENFERMAGEM; SERVIÇO HOSPITALAR DE EMERGÊNCIA**