Edição I

Enfermagem em Foco

Estudos Clínicos, Revisões e Projetos que Transformam a Prática

CAPÍTULO 02

HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO DE ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR EM URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

MARCOS LEÔNCIO LIMA SILVA DE SOUZA[1]
SAULO BARRETO CUNHA DOS SANTOS[2]
BRUNO COSTA NASCIMENTO[3]
JULIANE RODRIGUES DE LIMA[4]
GABRIEL DA SILVA[5]
CARLOS HENRIQUE ALEXANDRE PARENTE[6]
IZABELA PEIXOTO CAVALCANTE[7]
FRANCISCO GILBERTO CARNEIRO NASCIMENTO[8]
MARCILENE SILVA DA CUNHA[9]
LUIS EUFRÁSIO FARIAS NETO[10]
VALDÊNIA RODRIGUES TEXEIRA[11]

[1]Mestrando em Saúde e Gestão do Trabalho. Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI).
[2]Mestrando em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde. Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
[3]Graduando em Enfermagem. Faculdade 05 de Julho (F5).
[4]Graduanda em Enfermagem. Centro Universitário Católica de Quixadá.
[5]Graduando em Psicologia. Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPar).
[6]Mestrando em Avaliação de Políticas Públicas. Universidade Federal do Ceará (UFC).
[7]Enfermeira, graduada pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR).
[8]Graduando em Fisioterapia. Centro Universitário INTA (UNINTA).
[9]Pós-graduada Lato Sensu em Urgência e Emergência. Centro Universitário FAMETRO.
[10]Enfermeiro. Especialista em Centro Cirúrgico. Centro Universitário INTA (UNINTA).
[11]Mestranda em Saúde e Gestão do Trabalho. Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI).

Palavras-chave: *Enfermagem; Humanização da Assistência; Serviços Médicos de Emergência.*

EDITORA PASTEUR

DOI 10.59290/1210649702

INTRODUÇÃO

O atendimento pré-hospitalar (APH) é uma etapa decisiva na resposta rápida e eficiente em situações de urgência e emergência. Enquanto a primeira está relacionada à problemas de saúde que não colocam a vida em risco de forma imediata, a segunda se relaciona com situações críticas que necessitam de intervenções rápidas.

É nesse cenário que a equipe de enfermagem tem sua atuação além do conhecimento técnico. Ele é o primeiro profissional a realizar escuta ativa, o acolhimento e a avaliação clínica por meio da triagem, estabelecendo prioridades para lidar com a dor e as fragilidades dos pacientes (BENTO; SOUZA; DIAS, 2024).

Os enfermeiros que atuam nesse cenário vivem em uma realidade complexa, onde muitos relatam que a carga de trabalho, emocional e a falta de recursos impactam diretamente na qualidade da assistência prestada aos pacientes.

Nesse cenário são constantes os erros de prescrição medicamentosa, fato que ocorre devido à exaustão. Esses obstáculos juntamente com a falta de políticas públicas voltadas aos profissionais desencadeiam problemas de saúde complexos (MOREIRA *et al.,* 2022).

Entretanto, no APH o enfermeiro se destaca bastante ao utilizar práticas de humanização. Essa, se refere não só a valorização dos usuários, mas de todas as pessoas envolvidas no cuidado. Ela é capaz de ampliar e oportunizar mais autonomia através da corresponsabilidade.

A valorização do cuidado humanizado permite a redução do estresse ocupacional e o fortalecimento do vínculo entre profissionais e pacientes, promovendo um ambiente colaborativo, resolutivo e satisfatório (ROSSATO *et al.,* 2024; BRASIL, 2022).

Considerando esse panorama, é evidente que são os enfermeiros que, na maioria das vezes, estão na linha de frente e que fazem o primeiro contato com o adoecido.

Esses profissionais ao implementar práticas humanizadas no APH de urgência e emergência propõem integrar o cuidado técnico à escuta sensível e às necessidades de cada um. Em meio a essas condições, fica claro que a empatia e o respeito contribuem para um ambiente mais acolhedor (RIBEIRO *et al.,* 2024).

Esse estudo se justifica pela necessidade de valorizar o cuidado. Humanizar esse tipo de atendimento é garantir segurança, conforto e qualidade na assistência ao paciente, visto que, é nesse espaço que as vidas são protegidas e estabilizadas.

Por esse motivo o objetivo dessa pesquisa reflete em analisar de que forma a implementação de práticas humanizadas de cuidado de enfermagem no APH de urgência e emergência contribui para a melhoria da qualidade assistencial.

MÉTODOS

Refere-se a uma revisão integrativa da literatura, pois ela é capaz de reunir, analisar e sintetizar dados de importantes estudos para a área da saúde, principalmente para a enfermagem.

A pesquisa foi conduzida em maio de 2025, em concordância com a estratégia PICO, conforme o **Quadro 2.1**, que resultou na seguinte questão norteadora: “em pacientes atendidos no serviço pré-hospitalar de urgência e emergência, a implementação de práticas humanizadas de cuidado de enfermagem está associada à melhoria da qualidade do atendimento?”.

A seleção dos artigos ocorreu através das bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e *Google* Acadêmico com os descritores em ciências da saúde em associação com o operador booleano *AND*: enfermagem em emergência, emergências e assistência pré-hospitalar.

Na BVS foram encontrados 698 artigos, enquanto no Google Acadêmico encontraram-se 350, totalizando 1.048 artigos.

A partir disso, adicionaram-se critérios de inclusão: artigos completos, em português e inglês, indexados entre 2020 e 2025 e que correspondessem a temática abordada.

Eliminaram-se as teses, reportagens, notícias e que não estavam dentro do recorte temporal escolhido. Resultando em uma seleção de 104 artigos.

Assim, os autores realizaram um processo de três etapas: a primeira consistiu em ler os títulos para eliminar os que não correspondiam com o tema proposto, a segunda ler os resumos e a terceira ler os artigos na íntegra. Ao final, apenas 11 estudos foram selecionados para compor essa revisão.

Quadro 2.1 Estratégia PICO

ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	RESULTADO
P	População	Pacientes atendidos em serviços pré-hospitalar de urgência e emergência
I	Intervenção	Implementação de práticas humanizadas de cuidado de enfermagem
C	Comparação	Não se aplica nesse estudo
O	Desfecho	Melhoria na qualidade do atendimento

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A apresentação dos resultados teve como propósito, dar visibilidade às percepções e evidências sobre as práticas humanizadas na assistência de enfermagem pré-hospitalar de urgência e emergência.

Os dados coletados foram organizados no **Quadro 2.2** para facilitar a compreensão e destacar as principais conclusões dos estudos analisados. Já a discussão, que acompanha essa seção de resultados, busca refletir sobre as práticas de enfermagem para fortalecer uma assistência mais humana.

Dentro da urgência e emergência, em especial no APH, os enfermeiros desempenham um papel muito importante. São eles quem recebem os pacientes, observam os sinais e identificam as vulnerabilidades.

De acordo com a pesquisa de Silva *et al.* (2021), sua atuação envolve múltiplas habilidades que sempre buscam respeitar a autonomia, individualidade e necessidades dos indivíduos.

Entretanto, a sobrecarga de trabalho e a grande demanda de atendimentos podem comprometer significativamente a qualidade da assistência humanizada.

Por esse motivo supracitado, os mesmos autores afirmam que é necessário investir não apenas em educação técnica, mas também ética e comunicativa, pois, ter escuta ativa, empatia e capacidade de criar vínculos, são atitudes que podem salvar vidas (SILVA *et al.,* 2021).

Além disso, ficou manifestado que além de humanizar o cuidado, saber escutar possibilita não só o enfermeiro, mas também a equipe, de conquistar a confiança do paciente e de conduzir a situação da melhor forma (COMAPE; CORREA; SOUZA, 2024).

Além disso, Comape; Correa; Souza (2024) reiteram que em situações de urgência e emergência, onde é necessário agir com rapidez, a comunicação se refere a um dos pilares mais importantes para a qualidade do cuidado.

Se comunicar de forma direta e com segurança facilita a tomada de decisões e uma atuação mais coordenada, evitando erros na assistência.

Tabela 2.2 Organização dos dados coletados

TÍTULO	AUTOR E ANO	TIPO DE ESTUDO	PRINCIPAIS CONCLUSÕES
Atuação do enfermeiro na classificação de riscos nos serviços de urgência e emergência uma revisão de literatura: Uma revisão de literatura.	SILVA *et al.,* 2021	Revisão integrativa	A atuação do enfermeiro vai além da identificação dos sintomas, ele percebe quem são as pessoas por trás das doenças e vulnerabilidades, considerando não só os aspectos clínicos, mas também os subjetivos e emocionais.
A humanização da assistência de enfermagem no atendimento pré-hospitalar durante a parada cardiorrespiratória: Revisão narrativa.	BARBOSA, 2022	Revisão narrativa	Quando se esquece de utilizar uma escuta ativa, acolhimento e deixar de reconhecer à pessoa como digna do cuidado, ele se "desumaniza" e passa a ser apenas mais um procedimento.
A importância da comunicação efetiva ao paciente na urgência e emergência: uma revisão de literatura.	COMAPE; CORREA; SOUZA, 2024	Revisão bibliográfica	A boa comunicação entre enfermeiros e equipe de saúde é essencial para garantir a segurança e a continuidade do cuidado.
Papel do enfermeiro ao paciente politraumatizado: uma revisão de literatura.	BONFIM *et al.,* 2023	Revisão sistemática	Tratar o paciente de forma humanizada não é um luxo, mas uma necessidade que acolhe e transforma a qualidade do cuidado prestado a pacientes na urgência e emergência.
O avanço da enfermagem no âmbito emergencial: revisão de literatura.	PONTES CRUZ *et al.,* 2023	Pesquisa descritiva	Humanizar é uma necessidade constante e real dos serviços de saúde de urgência e emergência.
Perfil, dificuldades e particularidades no trabalho de profissionais dos serviços de atendimento pré-hospitalar móvel: revisão integrativa.	SOUSA; OLIVEIRA; OLIVEIRA (2020)	Revisão integrativa	Os desafios no APH vão além do cuidado, pois envolve questões estruturais, sociais e institucional, a qual contribui para a insatisfação dos trabalhadores, tornando o ambiente de trabalho mais desafiador.

Quando isso não acontece e o serviço de APH não se torna seguro, à assistência passa a representar um risco para as pessoas (BARBOSA, 2022).

Segundo Pontes Cruz *et al.* (2021), nas unidades de urgência e emergência relevam-se os conhecimentos, habilidades e atitudes específicas a fim de prestar assistência individualizada, digna e humanizada a quem busca por esse tipo de atendimento, que no caso da humanização, inclui acolhimento, comunicação, diálogo, resolutividade, respeito e saber ouvir.

Ao analisar o estudo de Barbosa (2022), ficou evidente que o trabalho em equipe, o respeito e o cuidado são, de fato, fundamentais para uma atuação segura e humanizada.

No entanto, a autora afirma que, ainda que os profissionais de enfermagem conheçam e atuem de acordo com os princípios da humanização, o cuidado se transforma em um processo automático e "robotizado", se afastando do acolhimento integral.

Ademais, a narrativa da autora demonstrou claramente que o cuidado humanizado se expressa na forma como o serviço é organizado e na valorização do trabalhador.

Bonfim *et al.* (2023) declara que, no APH, quando o enfermeiro e sua equipe atuam de forma clara e humanizada, eles evitam danos desnecessários (que às vezes são irreparáveis) e potencializam o cuidado ao paciente vítima de trauma na urgência e emergência.

Ficou claro nesse estudo e em concordância com Pontes Cruz *et al.* (2023) e com a Política Nacional de Humanização que a qualidade do cuidado no APH está completamente ligada à valorização dos indivíduos.

Durante a análise dos resultados de Sousa; Oliveira; Oliveira (2020), ficou visível que no APH de urgência e emergência existem barreiras reais à implantação da humanização, como: falta de capacitação profissional, violência aos trabalhadores, dificuldade na comunicação entre equipes e central de regulação de urgências, a má utilização dos serviços pela população e o estresse ocupacional.

Ainda assim, Pontes Cruz *et al.* (2023) enfatiza que humanizar não é uma tarefa simples, pois exige mudança no comportamento, o que gera resistência por uns.

Nessa realidade os enfermeiros, os profissionais que mais passam tempo com os pacientes, são agentes de mudanças capazes de trazer o conceito e a implantação de humanização para o cotidiano, enfatizando que quanto mais humano for o cuidado, mais segurança, melhoria na recuperação e menos riscos terá.

CONCLUSÃO

Diante de todas essas evidências destacadas nessa pesquisa, fica evidente que a atuação do enfermeiro no APH de urgência e emergência vai muito além da técnica.

Em um cenário como esse marcado por desafios e dificuldades constantes que comprometem a qualidade da assistência, fica claro que a humanização ganha força e transforma realidades.

A presença ativa do enfermeiro na urgência e emergência reafirma o comprometimento com a vida, dignidade e com a construção de um serviço de saúde mais sensível e efetivo. Assim, a humanização não deve ser vista como um acessório do cuidado, mas como um fundamento que sustenta a qualidade, segurança e confiança das unidades de saúde.

Portanto, conclui-se que cuidar de forma humana é enxergar e se colocar no lugar do outro em sua totalidade.

Diante da relevância desse estudo e dessa temática, é fundamental que novos estudos sejam realizados ampliando e aprofundando as compreensões do cuidado humanizado de enfermeiros no APH de urgência e emergência.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, C.S. A humanização da assistência de enfermagem no atendimento pré-hospitalar durante a parada cardiorrespiratória: revisão narrativa. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Enfermagem) – Escola de Ciências Sociais e da Saúde, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2022.

BENTO, A. P; SOUSA, C. S; DIAS, R. G. R. Atuação do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência. Revista Acadêmica Saúde e Educação, v. 3, n. 1, 2024.

BONFIM, L. N. *et al.* Papel do enfermeiro ao paciente politraumatizado: uma revisão de literatura. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 9, n. 4, p. 768–780, 2023. DOI: 10.51891/rease.v9i4.9263.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus. Acesso em: 8 maio 2025.

COMAPE, R. S., CORREA, E., SOUZA, L. A. de. A importância da comunicação efetiva ao paciente na urgência e emergência: uma revisão de literatura. Medicus, v. 6, n. 2, p. 28-142, 2024. DOI: 10.6008/CBPC2674-6484.2024.002.0011.

MOREIRA, W. C. *et al.* Barriers and challenges in nursing's performance in emergency and emergency services / Entraves e desafios na atuação do enfermeiro nos serviços de urgência e emergência. Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online, v. 14, p. 1–7, 2022. DOI: 10.9789/2175-5361.rpcfo.v14.10962.

PONTES CRUZ, A. *et al.* O avanço da enfermagem no âmbito emergencial: revisão de literatura. Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem, v. 11, n. 34, p. 405–412, 2021. DOI: 10.24276/rrecien2021.11.34.405-412.

RIBEIRO, M. G. M. A. *et al.* Humanização dos profissionais de enfermagem no âmbito hospitalar: Uma revisão integrativa. Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences, v. 6, n. 9, p. 1305–1318, 2024. DOI: 10.36557/2674-8169.2024v6n9p1305-1318.

ROSSATO, S. R. *et al.* Humanização em atendimento de urgência e emergência: Uma revisão integrativa. Revista Ciência Life, v. 1, n. 3, p. 11–16, 2024. DOI: 10.5281/zenodo.12581370.

SILVA, L. A. *et al.* Atuação do enfermeiro na classificação de riscos nos serviços de urgência e emergência uma revisão de literatura: Uma revisão de literatura. Em: Teoria e Prática de Enfermagem: da atenção básica à alta complexidade - Volume 2, p. 16–23, Editora Científica Digital, 2021.

SOUSA, B. V. N.; OLIVEIRA, J. F.; OLIVEIRA, E. F. Perfil, dificuldades e particularidades no trabalho de profissionais dos serviços de atendimento pré-hospitalar móvel: revisão integrativa. Enfermería actual de Costa Rica, n. 38, 2020. DOI: 10.15517/revenf.v0i38.36082.