Pesquisa e Ações em
Saúde Pública
Edição XXIII

Capítulo 10

HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO DE ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

BRUNO COSTA NASCIMENTO[1]
FRANCISCA AMANDA DE ALBUQUERQUE PEREIRA[2]
NÍVEA MARÍLIA COSTA DOS SANTOS[3]
LUIS EUFRÁSIO FARIAS NETO[4]
ANTONIO JAMELLI SOUZA SALES[5]
ANDREZA CIPRIANO COELHO[6]
MARIA IZABELE DE OLIVEIRA PEREIRA[7]
LEONARDO AGUIAR MUNIZ FEITOSA[8]
ALICE RAIANE BRECHÓ[9]
EMANUELLA MACEDO SILVA[10]
FRANCISCO ARAUJO PONTES[11]
RAFAELA AMARAL ALVES[12]
MARIA GABRIELA MENDES DE OLIVEIRA[13]
VALDENIA RODRIGUES TEXEIRA[14]
JOYCE KAROLLAYNE DA SILVA1[15]

[1]*Graduando em enfermagem Faculdade 05 de Julho (F5), Sobral, Ceará, Brasil*
[2]*Graduanda em enfermagem Faculdade 05 de Julho (F5), Sobral, Ceará, Brasil*
[3]*Pós-graduada em gestão e auditoria em serviços da saúde Faculdade Venda Nova do Imigrante, Tianguá, Ceará, Brasil*
[4]*Pós-graduado em obstetrícia Centro Universitário INTA, Sobral, Ceará, Brasil*
[5]*Pós-graduado em planejamento e gestão em saúde Faculdade Holística, Tianguá, Ceará, Brasil*
[6]*Pós-graduanda em enfermagem obstétrica Centro Universitário Maurício de Nassau, Fortaleza, Ceará, Brasil*
[7]*Graduanda em enfermagem Faculdade Maurício de Nassau, Sobral, Ceará, Brasil*
[8]*Graduando em medicina Centro Universitário INTA, Sobral, Ceará, Brasil*
[9]*Graduanda em licenciatura em ciências biológicas Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil*
[10]*Especialista em urgência e emergência Centro Universitário INTA, Sobral, Ceará, Brasil*
[11]*Graduando em enfermagem Centro Universitário INTA, Sobral, Ceará, Brasil*
[12]*Graduanda em enfermagem Centro Universitário Maurício de Nassau, Pindoretama, Ceará, Brasil*
[13]*Graduada em enfermagem Universidade Norte do Paraná*
[14]*Mestranda em saúde e gestão do trabalho UNIVALI, Tianguá, Ceará, Brasil*
[15]*Pós-graduada em enfermagem na atenção primária com ênfase na estratégia saúde da família Faculdade Holística, Caruaru, Pernambuco, Brasil*

Palavras-Chave: *Enfermagem em Emergência; Emergências ; Assistência Pré-Hospitalar.*

DOI: 10.59290/978-65-6029-252-9.10

EDITORA PASTEUR

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 *et al.*, 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.

MÉTODO

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 no período de maio do ano de 2025, em concordância com a estratégia PICO (**Tabela 10.1**) 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?”.

Tabela 10.1 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

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.

Por ser tratar de uma revisão de literatura onde os dados coletados foram de fontes secundárias, não foi necessário submeter esse capítulo ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

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 na **Tabela 10.2** 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 espe-cial 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 *et al*, 2024).

Além disso, Comape, Correa e Souza (20 24) 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 co-

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

Tabela 10.2 Organização dos dados coletados

TÍTULO	AUTOR E ANO DE PUBLICAÇÃO	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.

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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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. Disponível em: https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/4644. Acesso em: 9 maio 2025.

BENTO, A. P *et al.* Atuação do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência. Revista Acadêmica Saúde e Educação, v. 3, n. 1, 2024. Disponível em: https://revistaacademicafalog.com.br/index.php/falog/article/view/160/56. Acesso em: 7 maio 2025.

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.

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 *et al*. de. A importância da comunicação efetiva ao paciente na urgência e emergência: uma revisão de literatura. Medicus, v.6, n.2, p.128-142, 2024.

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.

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.

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.

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. Disponível em: https://revista.ciencialife.com.br/index.php/life/article/view/14/19. Acesso em: 8 maio 2025.

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. Editora Científica Digital, 2021. p. 16–23.

SOUSA, B. V. N *et al*. 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.