

# Humanização em atendimentos de Urgência e Emergência: uma revisão integrativa

Carla Silva Rossato<sup>1</sup>. Giâne Silva de Souza<sup>1</sup>. Janaine Aparecida Peixoto<sup>1</sup>. Marcela Cristine Silva<sup>1</sup>.  
Iácara Santos Barbosa Oliveira<sup>2</sup>. Amanda Aparecida Borges<sup>2</sup>.  
Mateus Goulart Alves<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Estudante Universidade do Estado de Minas Gerais | Passos  
<sup>2</sup> Professor. Universidade do Estado de Minas Gerais | Passos



Artigo Original

## Resumo

*Objetivo: Identificar e enfatizar a importância da presença de humanização no setor de urgência e emergência e os fatores que contribuem para este déficit. Metodologia: Trata-se de um estudo de revisão integrativa de literatura, mediada pela pergunta norteadora do estudo, em concordância com a estratégia PICO: "O que dificulta o processo de humanização ao decorrer de um atendimento de urgência e emergência?" com busca Scielo, Google Acadêmico e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) usando as palavras-chaves Humanização da assistência, Profissionais de saúde, urgência, emergência e Atenção Secundária à Saúde. Considerando o idioma português e dos últimos 5 anos de publicação. Foram excluídos os estudos que não abordassem a temática proposta. Conclusão: Compreende-se que os fatores dificultadores podem influenciar em déficit na humanização efetiva durante o atendimento de urgência e emergência.*

## Abstract

*Objective: To identify and emphasize the importance of the presence of humanization in the urgent and emergency care sector and the factors that contribute to this deficit. Methodology: This is an integrative literature review study, mediated by the guiding question of the study, in accordance with the PICO strategy: "What hinders the humanization process during urgent and emergency care?" with a search of Scielo, Google Scholar and the Virtual Health Library (VHL) using the keywords Humanization of Care, Health Professionals, Urgency, Emergency and Secondary Health Care. Considering the Portuguese language and the last 5 years of publication. Studies that did not address the proposed theme were excluded. Conclusion: It is understood that hindering factors can influence a deficit in effective humanization during urgent and emergency care.*

## Introdução

O serviço de saúde prestado à população, é subdividido em amplos setores dentre as Redes de Atenção: Primária, Secundária e Terciária, como a Estratégia de Saúde da Família (ESF), Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

Os Serviços de Urgência e Emergência deve estar instituído em cada esfera de complexidade (ANTUNES et al., 2018). Este, por sua vez, é característico que em grande parte de seus atendimentos, seja necessário a tomada de decisão imediata, habilidade em concordância com momentos elevados de estresse, principalmente com a presença de uma equipe multidisciplinar, fazendo com que além do conhecimento técnico-científico, seja

necessário o uso efetivo da humanização, para qualificar o atendimento e cuidado prestado ao paciente (ANDRADE et al., 2009).

A prática de humanizar é de extrema relevância é comumente discutida em meio à população, além de estar relacionado às práticas de saúde. Assim sendo, no ano de 2003, o Ministério da Saúde concretiza a Política Nacional de Humanização (PNH), que possui o intuito de por em prática os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) ao decorrer da prestação de serviço de saúde (BRASIL, 2003).

Através da PNH, é estimulado a comunicação entre não apenas usuários, mas, gestores e trabalhadores, com o intuito de realizar a construção de atividades

coletivas para enfrentar as relações de afeto, trabalho e poder, onde ocorrem atitudes e práticas desumanizadoras. Como consequência, acabam prejudicando a autonomia e a coparticipação dos profissionais de saúde no ambiente de trabalho, além dos usuários no autocuidado (MARTINS; LUZIO, 2016).

Apesar da visibilidade que a humanização possui no âmbito prático da saúde e ser essencial, é possível observar um déficit do exercício propriamente dito ao decorrer da dinâmica de trabalho, sobretudo nas urgências e emergências. Dentre os fatores que contribuem para esta problemática, há a sobrecarga de trabalho e dinamismo rápido, que deve ser realizado para conseguirem atender todas as demandas. (SIMÕES; URBANETTO; FIGUEIREDO, 2013). Claramente, os profissionais irão atuar de forma a tentar estabilizar e/ou salvar a vida do paciente, sendo esta a prioridade, todavia, pode acabar ocorrendo um atendimento robotizado, visando apenas em terminar a ocorrência daquele momento, com a realização de procedimentos automáticos (SOUSA et al., 2019).

Ademais, é importante destacar que o profissional que atua na urgência e emergência, possui alta propensão em desenvolver cansaço físico e mental, que irá impactar diretamente na assistência prestada ao paciente (FURTADO; ARAÚJO JÚNIOR, 2010). Além da sobrecarga, há condições desfavoráveis de trabalho junto à falta de estrutura no local, tratar com a parte administrativa do serviço como é o caso da enfermagem, e, o despreparo em lidar psicologicamente com as situações de estresse, a comunicação direta com a família do usuário, ou até mesmo, sua perda (CORRÊA et al., 2021).

Situações como estas, podem acabar tornando o profissional insensível, vindo a tratar de seus pacientes de modo impessoal e despersonalizado, o que acarretará em uma assistência desumanizada e sem empatia (ARAÚJO et al., 2016). Desta forma, torna-se essencial o profissional reconhecer

seus limites, habilidades e estrutura psicológica em responsabilizar-se com o setor de urgência e emergência, visto que assim como o paciente, também é ser humano que possui seus limites e fraquezas, e, necessita estar bem de maneira holística, para que possa conseguir seguir o ritmo do setor, e, não deixar de prestar um atendimento de qualidade humana, que o usuário necessita neste momento tão frágil.

Considerando a relevância da temática apresentada, é observado a presença do assunto no meio científico, apesar de ainda pouco mencionado nos setores de saúde de forma prática e até mesmo não observados ou reconhecidos pelos profissionais, o que torna ainda mais necessário engrandecer os estudos que contribuem para sua pesquisa e notoriedade.

O objetivo do presente estudo, foi identificar e enfatizar a importância da presença de humanização no setor de urgência e emergência, além de retratar os fatores que contribuem para este déficit no atendimento humanizado, assim, contribuindo nesta identificação e futuras melhorias.

### **Método**

Trata-se de um estudo de uma revisão integrativa de literatura em concordância com a estratégia PICO (estratégia Patient, Intervention, Comparison, Outcomes). O acrônimo P (população) abordou os profissionais de saúde; o acrônimo I (intervenção) envolveu a identificação das dificuldades durante o atendimento de urgência e emergência que interferem na humanização; o acrônimo O (desfecho) qualificar os profissionais no processo de humanização no setor de urgência e emergência, mediante as problemáticas encontradas; O acrônimo C (comparação) não houve utilização ao elaborar o estudo (SANTOS; PIMENTA; NOBRE, 2007). Desta forma, baseou-se na pergunta norteadora: "O que dificulta o processo de humanização ao decorrer de um atendimento de urgência e emergência?".

Neste contexto, a seleção dos artigos

ocorreu durante o meses de abril e maio do ano de 2024, iniciando com a determinação dos escritores em português através da plataforma Descritores em ciência da saúde (DeCS), por meio dos seguintes descritores: Humanização da assistência, Profissionais de saúde, Urgência, Emergência e Atenção Secundária à Saúde. Através deste processo, a seleção dos artigos que abordavam a temática, realizou-se buscas sistematizadas em bases de dados eletrônicos: Scielo, Google Acadêmico e Biblioteca Virtual em Saúde ( BVS), com o objetivo de responder a pergunta PICO.

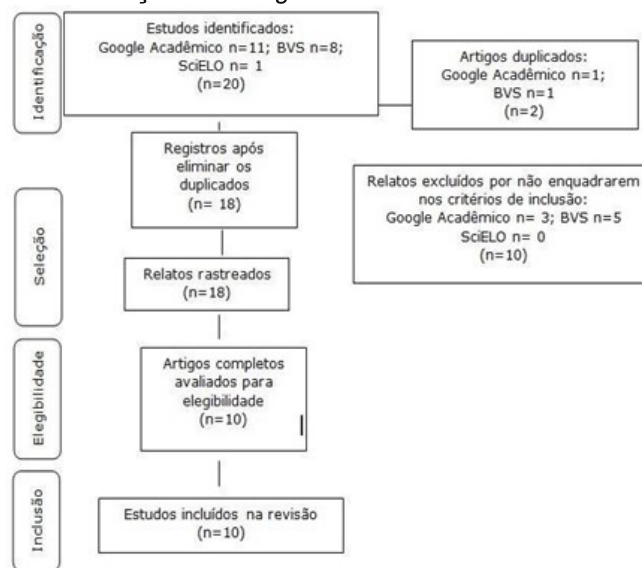
Na BVS optou-se pela utilização do operador booleano AND, combinando as palavras Humanização da assistência AND emergência AND urgência AND Profissionais de saúde, encontrando-se 11 artigos e selecionando 8. Já no Scielo, seguiu-se no mesmo modo de pesquisa, Humanização da assistência AND emergência AND urgência AND Profissionais de saúde, com 1 artigo presente e selecionando 0. Por fim, no Google Acadêmico, foram utilizados, Humanização da assistência AND emergência AND urgência AND Profissionais de saúde AND Atenção Secundária à Saúde como resultado 8 artigos e foram incluídos 3. A procura pelos artigos ocorreu por meio de quatro pesquisadoras simultaneamente, apresentando os mesmos descritores e combinações já pré-estabelecidas, havendo comparação dos resultados encontrados ao final.

Houve limitações no que tange o idioma e/ou data de publicação, além dos critérios de inclusão que foram os artigos que abordassem a temática com ênfase no processo de humanização na urgência e emergência, considerando o idioma português e dos últimos 5 anos de publicação. Foram excluídos os estudos que não abordassem a temática proposta. Assim sendo, a avaliação para a seleção dos artigos, inicialmente foi realizada através de títulos, seguida por resumos, e quando selecionados, por leitura completa dos artigos.

Desta forma, apresentou-se na fase

inicial do processo de seleção 20 artigos, havendo leitura prévia dos títulos e resumos para confirmação da correlação do tema com o objetivo desse estudo. Posteriormente, as outras etapas foram norteadas com o fluxograma Prisma -Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PAGE MJ et al, 2021). Ao final, a composição amostral foi de 10 estudos, conforme figura abaixo.

Figura 1 – Fluxograma PRISMA do processo de seleção dos artigos incluídos na revisão



## Resultados

A amostragem final deste estudo, é composta de 10 artigos, selecionados dentre os últimos 5 anos, sendo o mais antigo no ano de 2019 e o mais recente no ano de 2023. A apresentação da pesquisa está sintetizada, considerando objetivo, autores, país/ ano de publicação e resultados, sendo contido estas informações no quadro 1 abaixo.

Foram identificados diversos coeficientes que dificultam o processo de humanização durante o atendimento prestado na urgência e emergência, tais como: falta de infraestrutura e materiais, sobrecarga de trabalho, fragilidade emocional do profissional, além da ausência de conhecimento e capacitação da equipe.

Ressalta-se que a sobrecarga de trabalho é o ponto inicial que contribui para os demais precedentes, dificultando assim, o efetivo uso da humanização ao decorrer do serviço

Quadro 1a: Síntese dos artigos incluídos na Revisão

Autor / Ano	Títulos	Objetivo	Resultados
Sousa et al. (2019)	Humanização dos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem	Analisar as vivências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, tendo em vista suas contribuições para o cuidado de enfermagem	Múltiplos fatores influenciam a humanização nos serviços de urgência e emergência, como é o caso do desconhecimento por parte dos profissionais sobre a PNH, indicando a necessidade de educação permanente e treinamento constante
Radaelli et al. (2019)	O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão: integrativa	Identificar na literatura disponível, se o cuidado prestado aos pacientes na urgência e emergência é humanizado	Identificou-se que tais ações como passar segurança, dar um sorriso, conhecer o histórico do usuário, entre outras, nem sempre ocorrem, devido à falta de funcionários, demandas, falta de recursos e até mesmo odesgaste físico e psicológico.
Celich et al. (2021)	Humanização no Atendimento de Urgência e Emergência: Olhar da enfermagem à luz da fenomenologia	Compreender o significado da humanização para a equipe de enfermagem no cenário da urgência e emergência	Ausência da compreensão do significado da humanização por parte dos profissionais, interferindo diretamente na prática do cuidado efetivo e holístico.

Quadro 1b: Síntese dos artigos incluídos na Revisão

Autor / Ano	Títulos	Objetivo	Resultados
Oliveira, Monica (2020)	Os profissionais de enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência	Conhecer a vivência de uma equipe de enfermagem em relação a esse tema. Almeja-se, também, investigar a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o atendimento humanizado e as dificuldades para a prática de um acolhimento humanizado.	Os resultados mostraram que muitos profissionais de enfermagem não têm conhecimento sobre Atendimento humanizado; entretanto, os que detêm esse conhecimento e de para com fatores que dificultam a sua implantação, como sobrecarga de trabalho, estruturas físicas inadequadas, escassez de materiais e equipamentos, além da falta de capacitação da equipe.
Cézar; Souza (2021)	A visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência	Analisar a visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência e identificar fatores que dificultam esse processo	Evidenciaram que a equipe tem compreensão sobre o atendimento humanizado e desejo em adquirir mais conhecimento, porém há insatisfação devido à sobrecarga de trabalho ocasionada com a super lotação do serviço.
Silva; Cruz; Silva (2023)	Atendimento humanizado em urgência e emergência	Descrever, de acordo com a literatura, as ações e estratégias utilizadas por enfermeiros que atuam em unidades de urgência e emergência para a aplicação da humanização no atendimento de pacientes e familiares nessas unidades.	Identificou-se que boas práticas organizacionais e empatia são essenciais para um ambiente acolhedor, preservando a integridade, o respeito e dignidade humana.
Rocha et al. (2023)	Os desafios da humanização nas unidades de Pronto Atendimento	Identificar a vivência dos estudantes do 4º módulo do curso técnico de enfermagem, durante o período de estágio, quanto à humanização no atendimento em urgência e emergência	Relatou-se a necessidade de investir na conscientização dos estudantes durante a sua formação, tornando

Quadro 1c: Síntese dos artigos incluídos na Revisão

Autor / Ano	Títulos	Objetivo	Resultados
Soares et al., 2022	A Humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência	Analisar as produções científicas sobre a assistência humanizada prestada por enfermeiros nos serviços de urgência e emergência, considerando a sua influência no cuidado do paciente adulto	Observou-se que a humanização do atendimento da enfermagem não depende exclusivamente da capacitação do corpo de enfermagem, mas envolve outros coeficientes, como: infraestrutura hospitalar e recursos humanos.
Anguita et al. (2019)	Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: Análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros	Explorar as perspectivas das enfermeiras em relação à humanização dos cuidados de saúde nos serviços de urgência em Espanha	Faz-se necessário a implementação do cuidado humanizado, o que deve ser centrado no doente e na sua família, proporcionando assim um atendimento de qualidade
Souza et al. (2020)	A importância do serviço humanizado urgência e emergência	Descrever a importância da assistência humanizada de enfermagem prestada aos pacientes em situações críticas de emergência	O ato de humanização é essencial para uma prática bela, no qual deve ser pautado segundo os valores éticos, ainda que a mesma lide com situações degradantes, dolorosas e tristes na natureza humana, como o sofrimento, a deterioração e a morte.

## Discussão

Baseado nos achados da revisão realizada, é possível identificar a ausência do conhecimento da PNH, visto que é uma política para auxiliar o usuário e a gestão profissional, apontando assim, problemas que geram insatisfação para ambos (MARTINS; LUZIO, 2016). Consequentemente, os trabalhadores executam o atendimento de forma robotizada, acarretando na ausência do olhar holístico ao estar em contato com o paciente. Em muitas das vezes, não há continuação da educação permanente, ou a lembrança de princípios básicos apresentados ao decorrer da graduação / curso de cada profissional (GALLO & MELLO, 2009). Assim sendo, a capacitação da equipe multiprofissional é um elemento importante para que a assistência prestada se torne qualificada, e contribua para bons resultados aos seus pacientes e familiares.

Conforme o estudo de Radaelli; Costa; Pissaia, 2019, a humanização muitas vezes também é negligenciada pelos profissionais de saúde, devido ao excesso da sobrecarga de trabalho, que está relacionado à insuficiência de pessoas na equipe, além da baixa remuneração, e, a alta demanda de pacientes em um único momento (PISSAIA ; THOMAS 2019, FONTANA 2010). Em

diversas situações, há casos que não necessitam do serviço de urgência e emergência, podendo ser resolvidos como exemplo, na Atenção Primária à Saúde. Porém, muitas das vezes, o próprio usuário não é instruído a qual serviço procurar a depender de seu estado de saúde, o que causará alta demanda na rede (MENDES et al., 2018). Consequentemente, isso acarretará ao servidor uma dupla jornada, e/ou empregos múltiplos, sem a pausa do descanso necessário.

Neste contexto, de acordo com Souza et al (2019), devido a dinamicidade do setor de urgência e emergência, há ações que podem estar totalmente integradas à saúde do trabalhador, o que irá contribuir à exposições de riscos ocupacionais, comprometendo não apenas a parte física, mas também, mental deste servidor, impactando diretamente, na qualidade da assistência, como por exemplo, cabe ressaltar os altos índices de estresse, contribuindo para o desenvolvimento de depressão e ansiedade. Ainda assim, em conjunto com o contato direto e constante do paciente e seus familiares, o cuidado passa a ser insensível, tratando o usuário de forma impessoal e despersonalizada, o que irá caracterizar em uma assistência desumanizada (ARAÚJO et al., 2016). Desta forma, acompanhar o profissional é de extrema relevância, além de observar seus sinais de exaustão e compreender o contexto que está instituído em seu trabalho, para que assim, possa transmitir uma alta qualidade assistencial e de forma humanizada.

Outrossim, a falta de estrutura e insumos no ambiente de trabalho, acarretam para auxiliar na falha da prestação de atendimento qualificado. Entre os fatores, há áreas físicas

pequenas e inadequadas para suportar a demanda, além da insuficiência de materiais e equipamentos. Em muitas das vezes, é necessário a improvisação no momento do atendimento, o que, pode acarretar em desânimo ao profissional em continuar realizando seu trabalho com aptidão e excelência (PISSAIA & THOMAS, 2019 , COTTA et al., 2013).

Desta forma, é observado a extrema importância na continuidade da educação permanente nos setores de urgência e emergência, avaliando de perto a qualidade de saúde daquele profissional, além de melhorias que podem contribuir no ambiente de trabalho, para que assim, ocorra a efetiva humanização no serviço prestado. Apesar da dinamicidade e rapidez que deve constar na urgência e emergência, faz-se necessário visar o paciente de forma holística, não apenas com o intuito de finalizar a prestação de serviço de maneira robotizada.

### **Conclusão**

A partir da presente revisão integrativa, foi possível identificar que a humanização possui grande importância durante o processo de atendimento e se faz necessário ao decorrer da prestação do serviço, porém seu déficit, não depende apenas da capacitação da equipe, mas abrange inúmeras condições como: sobrecarga de trabalho, gestão emocional, infraestrutura no ambiente de trabalho (falta de material e equipamentos), dentre outros. Ademais, uma fragilidade, é que o ambiente de urgência e emergência tem um serviço na qual necessita de pensar e agir rapidamente, e muitas das vezes, os profissionais não conseguem estabelecer um cuidado centrado

no indivíduo, contribuindo para que o serviço seja prejudicado, em decorrência de falhas na comunicação e vínculo com o paciente durante o atendimento.

Portanto, torna-se evidente que o profissional compreenda seus limites emocionais e físicos, busque cada vez mais aprimorar o conhecimento sobre a humanização ao decorrer do cotidiano de trabalho, para que assim possa prestar um cuidado rápido e efetivo, mas, sempre de modo holístico no processo da urgência e emergência, para que assim, possa haver futuras melhorias e faça-se de modo efetivo o uso da humanização neste ambiente.

## Referências

- ANDRADE, L. M. DE et al. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 11, n. 1, 31 mar. 2009.
- ANTUNES, Patrícia et al. A importância do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: uma revisão de literatura. *Revista Científica FacMais*, v. 12, n. 1, p. 1-17, 2018.
- CELICH, K. L. S. et al. Humanização no Atendimento de Urgência e Emergência: Olhar da enfermagem à luz da fenomenologia. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 9, p. e54110918252–e54110918252, 1 ago. 2021.
- CÉZAR, S. V.; SOUZA, J. S. M. DE. A visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência. *Semina: Ciências Biológicas e da Saúde*, v. 42, n. 1, p. 81, 2 fev. 2021.
- COTTA, R. M. M. et al. Debates atuais em humanização e saúde: quem somos nós? *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 18, p. 171–179, 1 jan. 2013.
- DE MORAES CORRÊA, Camila; MATOS, Paloma Cristian Tavares; PEIXOTO, Valéria Silva. O profissional enfermeiro frente a assistência humanizada em unidades de pronto atendimento. *Revista saúde multidisciplinar*, v. 9, n. 1, 2021.
- FONTANA, Rosane Teresinha. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. *Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste*, v. 11, n. 1, p. 200-207, 2010.
- FURTADO, B. M. A. S. M.; ARAÚJO JÚNIOR, J. L. C. DE. Percepção de enfermeiros sobre condições de trabalho em setor de emergência de um hospital. *Acta Paulista de Enfermagem*, v. 23, n. 2, p. 169–174, abr. 2010.
- GALLO, Adriana Martins; MELLO, Hellen Caroline de. Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência. *Apucarana: Revista F@ciencia*, v. 5, n. 1, p. 1-11, 2009.
- MARTINS, C. P.; LUZIO, C. A. Política HumanizaSUS: ancorar um navio no espaço. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, v. 21, n. 60, p. 13–22, 3 nov. 2016.
- MENDES, T. DE J. M. et al. Association between reception with risk classification, clinical outcome and the Mews Score. *REME: Revista Mineira de Enfermagem*, v. 22, 2018.
- OLIVEIRA, J.; MONICA. Os profissionais de Enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. v. 9, n. 17, 25 maio 2020.
- Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS. Ministério da Saúde. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/acao-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>>. Acesso em: 10 Jun. 2024.
- Page MJ, McKenzie JE, Bossuyt PM, Boutron I, Hoffmann TC, Mulrow CD, et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ* 2021;372: n71. doi: 10.1136/bmj.n71.
- PEREIRA, M.; CAPISTRANO, L.; MARIA, S. Working conditions: feelings of the staff and precariousness of nursing work. *Journal of Nursing Uppe Online*, v. 10, n. 8, p. 2906–2914, 7 mar. 2016.
- PISSAIA, L. F.; THOMAS, J. Novos cenários da urgência e emergência: intersecções com o 1o Encontro da Enfermagem Cuidando nas Urgências e Emergências do Coren - RS. *Research, Society and Development*, v. 8, n. 5, p. e685938, 26 fev. 2019.
- RADAELLI, C.; COSTA, A. E. K. DA; PISSAIA, L. F. O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, v. 8, n. 6, p. e37861057, 31 mar. 2019.
- SANTOS, C. M. DA C.; PIMENTA, C. A. DE M.; NOBRE, M. R. C. The PICO strategy for the research question construction and evidence search. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 15, n. 3, p. 508–511, jun. 2007.
- ROSANE TERESINHA FONTANA. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. v. 11, n. 1, p. 200–207, 13 fev. 2010.
- SILVA, R. A. DO N.; CRUZ, D. M. DA; SILVA, M. A. X. M. DA. ATENDIMENTO HUMANIZADO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, v. 9, n. 8, p. 2696–2723, 27 set. 2023.
- SIMÕES, C. G.; URBANETTO, J. D. S.; FIGUEIREDO, A. E. P. L. Ação interdisciplinar em serviços de urgência e emergência: uma revisão integrativa. *Ciência & Saúde*, v. 6, n. 2, p. 127, 6 ago. 2013.
- SOARES, G. DA R. et al. A HUMANIZAÇÃO DA ENFERMAGEM NOS CENÁRIOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA. *Enfermagem em Foco*, v. 13, n. spe1, 2022.
- SOUSA, K. H. J. F. et al. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, 2019.