**HUMANIZASUS NO ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: REVISÃO DE LITERATURA**

**José Cláudio Arcanjo Filho¹, Ana Paula Ponte e Freires²**

1,2 Universidade Nilton Lins

[claudiojcaf@gmail.com](mailto:claudiojcaf@gmail.com)

**Introdução:** A Política Nacional de Humanização, conhecida como HumanizaSUS, visa melhorar o acesso e a experiência do usuário às Unidades de Pronto Atendimento, Unidades de Pronto Socorro e Hospitais de Urgência e Emergência (UE). **Objetivo:** Avaliar e analisar a literatura, a fim de verificar como está sendo desenvolvido o processo de Humanização, no nível de atenção de Urgência e Emergência, e como a Rede de Atenção às Urgências e Emergências (RUE) está sendo utilizada para este processo. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica, de cunho exploratório e expositivo, com abordagem qualitativa, sendo selecionados 02 artigos da plataforma SCIELO e 02 artigos da plataforma LILACS. **Resultados:** Os textos pesquisados e analisados reconhecem e evidenciam fatores comuns para a ausência da prática humanizada nas urgências e emergências, são eles: ausência de comunicação efetiva entre os atores de saúde e a ambiência precária, o que dificulta o acolhimento realizado de forma correta. O longo tempo de espera para disponibilização de leitos e a dificuldade de transferências também merecem destaque no quesito empecilhos para que a RUE apresente sua eficácia. Por sua vez, o acolhimento com classificação de risco (ACCR) merece ser demonstrado como fator positivo para melhora na caminhada junto a humanização das unidades de UE. Da mesma forma, estratégias podem ser tomadas pelos profissionais de saúde para tal feito, como a competência de compaixão, fortalecimento de habilidades sociais, “*mindfulness”*, entre outras. **Considerações finais:** Os obstáculos para uma atenção de UE humanizada são muitos, mas podem ser ultrapassados com treinamento adequado da equipe profissional, dos gestores, e com a coparticipação dos usuários, evitando aumento de situações estressantes aos pacientes e aos profissionais.  
**Palavras-Chave:** Humanização. Estratégias. Rede de atenção às urgências e emergências.  
**Área Temática:** Emergências Respiratórias, Cardiovasculares e Traumatológicas.