**O IMPACTO DA HUMANIZAÇÃO NO CUIDADO DE PACIENTES CRÍTICOS EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Sarah Silva Costa Barros ¹

Enfermagem, Centro Universitário Santo Agostinho, Teresina-Piauí, sarahscba@hotmail.com

Juliana de Souza Silva ²

Bacharel em Psicologia, Centro Universitário Santo Agostinho, Teresina-Piauí, julianasouzaa21@live.com

Agda Barbosa Lima 3

Enfermagem, Centro Universitário Santo Agostinho, Teresina-Piauí, agdafernandes015@gmail.com

Clara Elis de Freitas Venâncio 4

Enfermagem, Centro Universitário Santo Agostinho, Teresina-Piauí, claraelisfvkl321@gmail.com

Fabio da Silva Costa 5

Enfermagem, Faculdade Estácio, Teresina-Piauí, fabiobg.lan@gmail.com

Pedro Dias Carneiro Neto 6

Enfermagem, Faculdade Estácio, Teresina-Piauí, pedrodiascar09@gmail.com

Thayanara Nicoly Silva Barroso 7

Enfermagem, Faculdade Estácio, Teresina-Piauí, nicolybarroso2102@gmail.com

Adrieli Neri da Silva 8

Enfermagem, Faculdade IESM, Timon-Maranhão, adriellynery59@gmail.com

**RESUMO**

**Introdução:** Os serviços de urgência e emergência são marcados por um ritmo intenso e pela necessidade de decisões rápidas, que frequentemente tornam o ambiente de trabalho desafiador e estressante para pacientes, familiares e profissionais de saúde. Esses espaços, por sua própria natureza, são destinados ao atendimento de casos críticos e inesperados, o que demanda precisão técnica e agilidade. No entanto, a ênfase excessiva no aspecto técnico pode levar à desumanização do cuidado, fazendo com que os usuários se sintam invisíveis ou tratados apenas como números em um sistema sobrecarregado. A humanização, nesse sentido, vai além de um ideal ético ou moral: trata-se de um componente essencial para a qualidade do cuidado em saúde. Envolver-se com o paciente de maneira empática, compreendendo suas necessidades emocionais, sociais e culturais, é um passo fundamental para reduzir a ansiedade e o medo associados ao ambiente de urgência. Além disso, os benefícios da humanização estendem-se aos profissionais, que, ao adotar uma abordagem mais próxima e compreensiva, podem encontrar maior sentido e satisfação em seu trabalho. **Objetivo**: Este estudo busca investigar o impacto da humanização no atendimento a pacientes críticos em ambientes de urgência e emergência, analisando sua influência na percepção de segurança e acolhimento. **Método**: Foi realizado um estudo qualitativo com base em entrevistas semiestruturadas, explorando as experiências de pacientes e familiares atendidos em serviços de emergência. A análise de conteúdo permitiu identificar padrões e significados associados à percepção do cuidado humanizado. **Resultados**: Os resultados de estudos sobre humanização em serviços de urgência e emergência demonstram que a comunicação clara e a abordagem empática desempenham papéis centrais para o acolhimento e o bem-estar dos pacientes. Profissionais que dedicam tempo para ouvir as preocupações e explicar os procedimentos de forma compreensível contribuem para reduzir a ansiedade em um ambiente que, por si só, já é estressante. Essas interações fortalecem o sentimento de segurança do paciente, aumentando sua confiança na equipe de saúde e melhorando sua experiência geral no sistema de atendimento emergencial. Relatos de pacientes e familiares evidenciam que a presença de profissionais atenciosos e dispostos a criar um vínculo, mesmo que breve, é crucial para lidar com o estresse emocional inerente a emergências. Apesar disso, diversos desafios ainda limitam a implementação plena de práticas humanizadas. Entre eles, destacam-se a falta de tempo devido ao elevado número de atendimentos, a alta rotatividade de pacientes e o desgaste físico e emocional dos profissionais. Esses fatores, muitas vezes, dificultam a personalização do cuidado e a construção de vínculos significativos, mesmo quando há reconhecimento da importância da humanização. **Conclusão**: Embora o atendimento humanizado em emergências enfrente barreiras operacionais e organizacionais significativas, sua aplicação é fundamental para atenuar o sofrimento dos pacientes e familiares, além de melhorar a percepção e a qualidade do cuidado. Para superar esses desafios, é imprescindível investir em capacitações que promovam o desenvolvimento de habilidades interpessoais, além de otimizar fluxos de trabalho e fortalecer uma cultura organizacional centrada na empatia e no acolhimento. A implementação de práticas humanizadas, mesmo em um contexto de alta pressão, é essencial para um cuidado mais eficaz, sensível e alinhado às necessidades humanas.

**Palavras-Chave:** Humanização; Urgência; Emergência.

**E-mail do autor principal:** sarahscba@hotmail.com

**REFERÊNCIAS:**

ALVES, Mateus Goulart et al. Humanização em atendimentos de Urgência e Emergência: uma revisão integrativa**. Revista Ciência Life**, v. 1, n. 3, p. 11-16, 2024.

ARAÚJO, Matheus Sousa et al. Humanized care for critically ill patients in Urgent and Emergency care units. **International Seven Journal of Multidisciplinary**, v. 3, n. 2, p. 494-506, 2024.

SILVA, Ricardo Augusto do Nascimento; CRUZ, Danielle Marquesi; SILVA, Maria Aparecida Xavier Moreira. Atendimento humanizado em urgência e emergência. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 8, p. 2696-2723, 2023.

CELICH, Kátia Lilian Sedrez 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, 2021.