REVISTA SAÚDE DOS VALES

ISSN: 2674-8584 V.1 - N.1 – 2021

A HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO E NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

HUMANIZATION IN ASSISTANCE AND NURSING CARE IN URGENCY AND EMERGENCY UNITS

Riviane Lobo Ribeiro

Acadêmica do 8º período do Curso de Enfermagem da Fundação Presidente Antônio Carlos UNIPAC Teófilo Otoni - MG

E-mail: rivianelobo@hotmail.com

Aliny Gonçalves Batista

Professora orientadora. Mestre em ciências biológicas – Imunopatologia de doenças infecciosas e parasitárias. Especialista em Gestão de saúde pública e Epidemiologia, Especialista em gestão Microrregional em Saúde. Docente no curso de Enfermagem pela Universidade Presidente Antônio Carlos UNIPAC Teófilo Otoni – MG –

E-mail: enfalinyperoba@hotmail.com

Resumo

Atualmente, a temática sobre atendimento humanizado, principalmente nos serviços de urgência e emergência tem se tornado um desafio para a enfermagem. A valorização da figura humana como paciente na recuperação de sua saúde e a situação vivenciada pelo mesmo diante das emoções, desejos e frustrações no ambiente emergencial, determina uma atuação mais humanizada do atendimento na busca de uma assistência de enfermagem que garanta a dignidade humana e o respeito à vida. Diante desse pressuposto, este artigo tem como objetivo ressaltar a importância do enfermeiro para um atendimento humanizado e os desafios encontrados pela enfermagem na prestação da assistência nas unidades de urgência e emergência. A metodologia utilizada foi uma pesquisa qualitativa de revisão bibliográfica com base de dados Lilacs, Scielo e artigos que referenciam a humanização e assistência de enfermagem nas unidades de urgência e emergência. Através dos estudos analisados, conclui-se que mesmo diante de todas as dificuldades encontradas, a humanização e a assistência no atendimento, especialmente nos setores de urgência e emergência, possuem grande importância para que todo o trabalho prestado aconteça de forma satisfatória ofertando um serviço de qualidade, confiança, dignidade e respeito ao ser humano.

Palavras-chave: Urgência; Emergência; Humanização; Enfermagem

Abstract

REVISTA SAÚDE DOS VALES

Currently, the subject of humanized care, mainly in urgency and emergency services, has become a challenge for nursing. The appreciation of the human figure as a patient in the recovery of his health and the experienced situation by the human being in the face of emotions, desires and frustrations into the emergencies environment, determines a more humanized action in the search for a nursing care that guarantees human dignity and the respect to life. Given this assumption, this article aims to highlight the importance of the nurse for a humanized care and the challenges faced by nursing in providing assistance in urgency and emergency units. The methodology used was bibliographic research based on Lilacs, Scielo and articles that refer to the humanization and nursing assistance in urgency and emergency units. Through the studies analyzed, it is concluded that even in the face of all the difficulties encountered, the humanization and care in the attendance, especially in the sectors of urgency and emergency, have great importance so that all the work done happens satisfactorily, offering a quality, trust, dignity and respect service for the human being.

Keywords: Urgency. Emergency. Humanization. Nursing..

1. Introdução

A humanização no atendimento e na assistência de enfermagem de uma forma geral têm como objetivo a valorização da vida e o respeito de um para com o outro prestigiando a qualidade de vida e o relacionamento entre as pessoas.

Quando se refere à humanização na assistência de enfermagem, se ganha destaque para um atendimento voltado para a necessidade, o cuidado e atenção do outro.

Nas unidades de urgência e emergência, são prestados serviços que possuem uma agilidade maior tornando-se um ambiente exaustivo podendo ocasionar conflitos e dificuldades entre os profissionais.

A tensão e o estresse têm como principal característica para o ambiente de trabalho fazendo com que a equipe de enfermagem nos serviços de urgência e emergência se sintam pressionados diariamente pelas necessidades de demandas no local como tempo, agilidade, atenção e os inúmeros atendimentos e suas complexidades vivenciadas.

Deste modo, o ser humano que deve ser visto de forma integral, acaba sendo afetado pelas situações de risco tornando o cuidado emergencial ineficaz na assistência humanizada prestada.

A prática da humanização, não somente da enfermagem, mas de todos os profissionais envolvidos na saúde, é orientada pelos princípios básicos norteadores da Política Nacional de Humanização (PNH), que se define no fortalecimento e importância do trabalho em equipe multiprofissional. [1]

O Ministério da Saúde descreve a humanização e a valorização de diversos sujeitos ligados no processo de produção de saúde sendo eles usuários, gestores e trabalhadores. [2]

Considerando, pois, um desafio para a enfermagem, os problemas encontrados na

construção do cuidar e suas dimensões subjetivas e éticas através dos valores, dos sentimentos e da humanização prestada, torna-se a enfermagem peça de fundamental importância para que haja uma abordagem humanizada na assistência de enfermagem exercida nos dias atuais.

O desenvolvimento desse artigo tem como objetivo ressaltar a importância da atuação do profissional de enfermagem no atendimento e na assistência humanizada em unidades de urgência e emergência.

2. OS CONCEITOS DE HUMANIZAÇÃO

O conceito de humanização na saúde entende-se como um processo ou modo de prestar uma assistência holística tornando o ser humano como um ser único e integral. Dentre os conceitos existentes, a humanização se traduz na forma do cuidar, na compreensão, na abordagem, na percepção e no respeito com o doente nos momentos de vulnerabilidade.

Na Declaração dos Direitos Humanos em 1948, são fundamentadas noções de respeito à dignidade e a equidade entre todos. Desse modo, conceitua-se que a humanização está relacionada à valorização e respeito à vida e sua dignidade. [3]

O termo humanização é descrito há várias décadas e sob as mais variadas perspectivas e formas de pensar a partir de diferentes conceitos.

Casate e Corrêa postulam que humanizar significa o reconhecimento das pessoas que procuram os serviços de saúde na resolução das suas necessidades indo além da competência política dos profissionais pautando o respeito à vida, a solidariedade e a sensibilidade de percepção das necessidades singulares das pessoas envolvidas. [4]

Para Ferreira, humanização é “tornar-se humano, humanar-se. Tornar benévolo, afável, tratável, humano. Fazer adquirir hábitos sociais polidos, civilizar”. [5]

Segundo Deslandes, a palavra “humanização” deriva do Latim “humanus”. Para a autora, uma pessoa humanista é alguém com visão do mundo voltada especialmente para os valores humanos e a vida. A humanização do atendimento em saúde é uma reflexão sobre os valores e princípios que norteiam o profissionalismo tornando-o além de um tratamento, um cuidado digno, acolhedor por partes de todos os profissionais de saúde tendo como principal objetivo de trabalho o ser doente. [6]

Diante da valorização do cuidado humanizado, foram desenvolvidos através do Ministério da Saúde, programas que servem de base para adoção dessa prática no atendimento como o Programa Nacional de Humanização (PNH) e o Programa Nacional de Humanização da Assistência

Hospitalar (PNHAH), que contribuíram para a compreensão das relações na saúde, principalmente, para enfermagem. [2,7]

No Brasil, foi conceituado o termo humanização no final dos anos 90 tendo como objetivo principal a promoção de uma cultura de respeito e valorização da pessoa humana para a melhoria dos cuidados e dos resultados de trabalho em saúde. [2]

Segundo a Política Nacional de Humanização (PNH), a humanização é um pacto, uma construção coletiva realizada através da elaboração e da troca de saberes por meio da equipe multidisciplinar identificando as necessidades, os desejos por parte do envolvimento de gestores, trabalhadores e usuários das ações de saúde. [1]

De acordo com o Programa Nacional de Humanização Hospitalar - PNHAH "foi instituído pelo Ministério da Saúde, através da portaria nº 881, de 19 /06/ 2001, no âmbito do Sistema Único de Saúde. O PNHAH faz parte de um processo de discussão e implementação de projetos de humanização no atendimento à saúde e de melhoria da qualidade do vínculo estabelecido entre trabalhador da saúde, pacientes e familiares". [7]

Com o intuito de melhoria dos princípios básicos que norteiam o atendimento humanizado na saúde, o Ministério da Saúde tem buscado meios através dos programas criados, uma atuação fidedigna tornando-se uma ferramenta essencial para a conscientização desse objetivo através da humanização no atendimento.

3. ATENDIMENTO HUMANIZADO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

De acordo com o Manual de Humanização, as práticas de algumas ações resultam ou não na humanização. Para a realização de tais ações é preciso trabalhar na construção de uma filosofia e um novo conceito de humanização envolvendo tempo, participação e colaboração de todos que pertencem ao sistema de saúde. Aos poucos serão inseridas as elaborações de projetos, programas e discussões voltadas à saúde. [7]

Uma profissão realizada com humanização em equipe na saúde é necessário abdicar da individualidade trabalhando em união com toda a equipe de multiprofissionais em respeito, auxílio e apoio na realização do trabalho coletivo e com qualidade.

Uma assistência humanizada tem por objetivo à garantia das necessidades básicas do ser humano através do cuidado, recuperação, manutenção e promoção da saúde com a colaboração de todos os profissionais envolvidos.

Em relação à humanização nos atendimentos de urgência e emergência, devem ser

realizadas por meio das instituições, ações de planejamento e serviços assistenciais organizados que visam à promoção da dignidade humana para uma assistência que assegure a constituição dos direitos humanos garantindo a prevenção de possíveis agravos e intervenções, e principalmente, dando atenção às necessidades do paciente, ofertando-lhe um atendimento de qualidade que vise o respeito a sua pessoa humana além de equipamentos próprios e estruturação do setor. [8,9]

Um atendimento humanizado, na saúde ou não, deve-se valorizar a afetividade e o respeito ao outro, prestigiando uma vida melhor e a relacionamento entre as pessoas. [8]

Casate e Corrêa destacam a necessidade de um atendimento humanizado nos serviços de saúde devido à existência de situações desumanas ligadas às falhas na organização do atendimento, na atenção da assistência ao paciente e nas condições de trabalho dos profissionais de saúde. [4]

Segundo os autores ainda, o atendimento humanizado é importante para que as relações interpessoais não se tornem frias, individualistas, objetivas e calculistas. Afirmam que a compreensão da humanização em ambientes complexos está relacionada com a maneira de perceber o paciente no contexto de saúde, com a história de sua vida e de seus familiares e questões sociais. [4]

O setor de urgência e emergência é um local onde possuem profissionais com atividades específicas para aquele ambiente. Nesse local, é imprescindível que todos os profissionais que atuam na prestação e atenção ao paciente estejam em harmonia e que trabalhem em equipe. É um local onde todos os profissionais devem se sentir preparados diante as situações, uma vez que algum erro acometido pode custar à vida do paciente. [10,11]

Na urgência e emergência, obriga o profissional de enfermagem vários conhecimentos acerca de inúmeras situações de saúde, onde se torna imprescindível o domínio sobre as particularidades e métodos da assistência, como por exemplo, a tomada de decisão e raciocínios rápidos, a destreza na resolução dos problemas e poder de intervenção nas situações apresentadas devido ao grande número de procedimentos e técnicas a serem desenvolvidas em caráter de urgência e emergência. [10]

Sendo assim, observa-se a necessidade da realização de capacitações dos profissionais que atuam no setor, para que o aprimoramento seja constante de habilidades, técnicas e preparação tanto nas práticas quanto ao psicológico dos profissionais.

Para que o profissional de enfermagem tenha condições de prestar um atendimento humanizado e de qualidade, devem ser implementados ações que visem melhoria nas condições de trabalho, no salário e na realização de atividades educativas para desenvolvimento do cuidar. [4]

A equipe de enfermagem deve ter conscientização sobre a importância de se trabalhar

baseado na valorização humana, pois isso contribui, por parte do paciente, para que seja diminuída sua ansiedade. Deve-se levar em conta, não só o paciente no serviço de urgência e emergência, mas a situação em que o paciente se encontra, no objetivo de, além da busca da sua recuperação física, identificar suas emoções, sentimentos e desejos de sair daquele ambiente vivo e com sua saúde restabelecida. [8]

O ambiente de urgência e emergência se faz necessário que seja um espaço dotado de equipamentos e tecnologias para situações ali vivenciadas que exigem habilidade e agilidade no uso desses na assistência ao paciente. Mesmo com todas as tecnologias inseridas, os índices de morte nesse local ainda são elevados, o que se configura como crença, para as pessoas mais próximas do paciente que se encontra no local, que o atendimento de urgência e emergência está diretamente ligado ao risco de morrer, ou ter uma chance mínima de recuperação. [12]

Percebe-se que mesmo com todas as tecnologias e equipamentos de última geração, tem a necessidade de uma gestão dos trabalhos que estejam relacionados ao atendimento e acompanhamento dos pacientes, familiares e funcionários. Destaca-se a importância da busca efetiva da prática de humanização em um processo complexo, sendo assim, imprescindível que todos os profissionais envolvidos no âmbito da assistência à saúde, principalmente, no espaço de urgência e emergência valorizem a pessoa humana como principal sujeito.

As ações dos profissionais de saúde dos atendimentos de urgência e emergência têm como princípio fundamental a dignidade, o respeito, a cooperação por parte de todos os profissionais do sistema de saúde em todas as suas esferas. [1]

A correlação dessas esferas se torna essencial para a realização de ações propostas no serviço de saúde resultando em um atendimento cada vez mais humanizado como se estabelece no Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), diretrizes que estimulam a busca permanente da comunicação e respeito às diversidades. [7]

Observa-se a necessidade do profissional de enfermagem fazer reflexões sobre sua atuação através dos princípios bioéticos que norteiam estabelecendo sempre o auxílio de práticas no respeito e cuidado humanizado da enfermagem fazendo com que o cuidado não se restringe apenas nas aplicações de técnicas, mas, sobretudo na prestação do serviço que priorize a vida humana como um ser dotado não apenas de necessidades biológicas, mas também psicológicas e espirituais, destacando o aspecto subjetivo do ser humano.

Sob o ponto de vista de Beck, os profissionais da área de saúde, principalmente os enfermeiros, estão preocupados com a maneira que a qualidade da assistência é prestada ao paciente. No entanto, destaca uma discussão onde a assistência ofertada aos pacientes restringe

muito mais a aspectos teóricos que aspectos na prática. [12]

A humanização do atendimento na urgência e emergência tem significado essencial para que não ocorra o sentimento de medo e que amenize os fatores estressantes do próprio local e situação da enfermidade do paciente, para que este se sinta seguro e tenha expectativa positiva de sua plena recuperação. [11]

Mesmo com grande esforço por parte da equipe de enfermagem para que o atendimento humanizado se faça de maneira eficaz na urgência e emergência, tudo tem se tornado uma tarefa árdua diante da demanda de ações individuais e coletivas ali prestadas. [11]

Humanizar um atendimento implica o cuidado e a responsabilidade profissional no esforço de tratar os pacientes respeitando sua autonomia e dignidade para contribuir no melhoramento da vida, das relações entre as pessoas em todos os âmbitos da vida social. [13]

4. DESAFIOS PARA O PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

Atualmente, as ações de saúde vêm se tornando banalizada em relação aos sofrimentos, aos sentimentos, às necessidades individuais tanto dos profissionais quanto dos pacientes envolvidos. [12,14]

Os relacionamentos entre ambos se tornam superficiais e com isso surgem os problemas decorrentes das situações estabelecidas entre os pacientes e os profissionais de enfermagem. [14]

Não havendo um relacionamento por parte da enfermagem, dificulta a percepção das necessidades individuais dos pacientes. Sendo assim, ocorre uma distância entre os dois lados onde o sofrimento e o medo aparecem como fuga diante do problema. [15]

As dificuldades se tornam cada vez mais visíveis com o receio atribuindo assim à maneira de lidar com os problemas relacionados aos pacientes ou a própria equipe. [14,15]

Diante do afastamento, a sensibilidade e a identificação com o outro, os profissionais evitam manifestar seus sentimentos e colocar-se no lugar do outro para atenderem suas necessidades. [16]

A equipe de enfermagem se sente despreparada para lidar com o sofrimento e a dor do outro para que se possa estabelecer um relacionamento mais próximo. [16]

Observa-se que a falta de ações, condições de trabalho e comunicação, estão relacionadas diretamente com esse processo de desligamento do cuidando (enfermeiro) e o cuidado (paciente).

Nesse caso, são criadas estratégias tanto profissionais quanto do paciente para enfrentar esses problemas do cotidiano. Os pacientes criam defesas como a força interna na busca de defender

suas próprias emoções de forma anestésica no período que necessitam de atendimento. Já a enfermagem, se torna imune a percepção da angústia e o sofrimento para não correr o risco de afetividade. [17]

A enfermagem toma uma postura de intolerância com a percepção do sofrimento do outro como forma de se proteger diante a situação. A intolerância acaba levando de forma racional o enfermeiro a rejeitar a emoção provocada através da percepção do cuidado. [18]

Aos pacientes restam a insegurança, a dor e a instabilidade acabando com suas forças internas fazendo com que as atitudes dos profissionais resultem em incertezas vivenciadas no cotidiano.

É preciso ações que busquem restabelecer vínculos com o profissional e paciente para amenizar o sofrimento de um todo e tudo que o profissional de enfermagem venha fazer no seu cotidiano seja de forma natural para que sirva de alívio ao sofrimento do paciente. [18,19]

Portanto, a rotina profissional, a mecanização do cuidado e as relações que transformam como mecanismo de defesa tem influenciado a enfermagem na maneira de prestar uma assistência negativa na efetivação de sua prática. [20]

É importante conhecer que os cuidados de enfermagem possuem uma prática diferenciada dos demais profissionais da saúde, mas devemos saber que essa prática diferenciada deve se construída de forma humanizada. [21]

Surge-se então a necessidade de trabalhar o psicológico dos trabalhadores de enfermagem, pois o desgaste aparece como obstáculo interferindo na assistência prestada. A falta de acompanhamento e preparo psicológico da equipe não é levado em consideração pelas instituições tendo um reflexo na assistência de enfermagem e nos direitos dos pacientes e trabalhadores. [20,22]

As condições como a equipe de enfermagem trabalham, permite perceber a importância no modo de prestar a assistência e as ações coletivas de maneira humanizada. Cabe aos profissionais de enfermagem, estimular uma reflexão sobre os modos de prestar uma assistência humanizada e o relacionamento entre o profissional e o paciente e as condições de trabalho no contexto social em que se vive. [22]

Os desafios dos processos de humanização da assistência implicam na superação da competência, na superação das rotinas e modelos convencionais e na construção de um processo coletivo da humanização a ser alcançado e implementado na saúde. [19]

5. DIFICULDADES DA ENFERMAGEM NAS UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O ambiente de urgência e emergência é caracterizado por um trabalho que envolve grande carga emocional, onde incertezas da vida e da morte se misturam tornando um cenário desgastante e muitas vezes com frustrações. [23]

Para Coutrin, os fatores estressantes no trabalho de enfermagem são: agilidade, atenção e conhecimentos da profissão, o lidar com o sofrimento e a dor dos pacientes e familiares, o improviso, as questões burocráticas, o relacionamento em equipe e o próprio ambiente de trabalho. [24]

Segundo Silva e Nori, o setor de urgência e emergência é destinado à promoção de serviços de acordo com a necessidade do paciente. A equipe de enfermagem precisa ser rápida, com ações imediatas e todos que atuam nesse setor devem estar preparados para as situações ali presenciadas. [14]

Para isso, o enfermeiro deve ter conhecimentos científicos, práticos e técnicos para que possam ser tomadas decisões rápidas e corretas para garantir a segurança de toda a equipe e os riscos que envolvem a vida do paciente. [25]

De acordo com Cianciarullo, a enfermagem tem buscado melhorias em suas práticas e setores visando instrumentos para melhorar a assistência de qualidade do trabalhador e paciente. [26]

As pesquisas analisadas mostram que os profissionais de enfermagem buscam meios de reduzir o cansaço do corpo e da mente, com a intenção de superar esses desafios se expondo a uma situação ocupacional de experiências em duplos empregos. [14, 23, 27]

Já Montanholi coloca os fatores estressantes vivenciados pelos enfermeiros devido a problema com salários. [23]

Hanzelmann concorda com Montanholi retratando que os profissionais de enfermagem se submetem às péssimas condições de trabalho, equipe despreparada, baixos salários e problemas de relacionamento com a equipe o que proporciona a insatisfação do profissional surgindo o estresse e prejudicando indiretamente na assistência. [28]

Stacciarini e Tróccoli colocam que o estresse é fruto da modificação pessoal notando-se a vários fatores estressores ligados às pessoas, ocupação e instituição. Mesmo não havendo como comprovar em qual ocupação que o enfermeiro se encontra trará mais estresse, o profissional de enfermagem precisa ter a capacidade de gerenciar e planejar tarefas à sua equipe diminuindo as jornadas de trabalho pela profissão. [29]

Portanto, o profissional de enfermagem do setor de urgência e emergência deve estar preparado e ter condições físicas e emocionais para lidar com o paciente, pois o mesmo exige

cuidados especiais concretizando assim, um atendimento humanizado na assistência de enfermagem. [30]

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante disso é possível perceber a importância do profissional de enfermagem em sua função de cuidar e ser cuidado para que possa fornecer condições favoráveis às pessoas que necessitam.

Para isso, é preciso que instituições prezem pelos seus colaboradores oferecendo total condições de trabalho digno com salários justos e qualidade de serviço para que através desses possam diminuir o estresse refletindo na qualidade da assistência humanizada.

De forma geral, foram apresentadas maneiras de prestar um atendimento humanizado, formas de melhorias e como enfrentar situações nos setores de urgência e emergência para que se possa ter um atendimento humanizado garantindo a dignidade humana e o respeito para com o próximo.

Através das pesquisas é notável que as instituições, por serem responsáveis no cuidado em saúde, não investem em seus colaboradores gerando um grande número de profissionais insatisfeitos refletindo indiretamente na assistência humanizada.

Dada a importância do tema, faz-se necessário capacitações dos profissionais de enfermagem para a construção de modos de enfrentamentos nos setores de trabalho a fim de buscar melhores resultados nos atendimentos.

O presente artigo permitiu constatar o perfil emocional da equipe de enfermagem no atendimento de urgência e emergência e como são desafiados a prestar um serviço de qualidade e humanizado.

Sendo assim, conclui-se que mesmo diante de todas as dificuldades encontradas, a humanização e a assistência no atendimento, especialmente nos setores de urgência e emergência, possuem grande importância para que todo o trabalho prestado aconteça de forma satisfatória ofertando um serviço de qualidade, confiança, dignidade e respeito ao ser humano.

Referências

1- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS– Brasília: Ministério da Saúde[internet]. 2004 [acesso em 2019 fev 11]; 20: il. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf

2- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. Formação e intervenção / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde [internet]. 2010 [acesso em 2019 fev 11]; 1: 242. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos_humanizaSUS.pdf

3- ONU. Declaração Universal dos Direitos do Homem. 1948. [acesso em 2019 fev 18]. Disponível em: https://nacoesunidas.org/wpcontent/uploads/2018/10/DUDH.pdf.

4- Casate JC, Corrêa AK. Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem. Revista Latino-Americana de Enfermagem [internet]. 2005 janeiro-fevereiro [acesso em 2019 fev18]; 13(1): 105-11. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n1/v13n1a17.pdf

5- Ferreira ABH. Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa. São Paulo: Nova Fronteira; 1988.

6- Deslandes SF. (Org.). Humanização dos cuidados em saúde: conceitos, dilemas e praticas. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2011. 33-48.

7- Brasil. Ministério da Saúde. Manual do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAH. Brasília [internet]. 2001 [acesso em 2019 mar 02]. Disponível em: http://www.sgc.goias.gov.br/upload/links/arq_992_arq_753_ManualAdoAPNHAHAProgramaANacionalAdeAHumanizacaoAdaAAssistenciaAHospitalar.pdf

8- Gallo AM, Mello HC. Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência. Apucarana: Revista F@pciencia [internet]. 2009 [acesso em 2019 mar 02]; 5(1):1-11.Disponível em: http://fap.com.br/fapciencia/005/edicao_2009/001.pdf

9- Puccini PT, Cecílio LCO. A humanização dos serviços e o direito à saúde. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro. [internet]. 2004 [acesso em 2019 mar 02]; 20(5):1342-1353. Disponível em: http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/32959/1/S0102-311X2004000500029.pdf

10- Leite MAR. Significado de humanização da assistência para os profissionais de saúde que atendem na sala de emergência de um pronto-socorro. [Tese] [Internet]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 2010. [acesso em 2019 abr 10]. Disponível em: http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUOS-8M5FJ5/o_significado_de_humaniza__o_da_assist_ncia_para_os_profissionais_de_sa_de__que_atendem_na_sala_de_emerg_ncia_de_um_pronto_1.pdf?sequence=1

11- Batista KM, Bianchi ERF. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. Revista Latino-Americana de Enfermagem. [internet]. 2006 jul/ago [acesso em 2019 abr 10]; 14(4). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a10.pdf

12- Beck CLC. A humanização na perspectiva dos trabalhadores de enfermagem. Texto Contexto - Enfermagem. [internet]. 2007 [acesso em 2019 abr 10]; 16(3): 503-510. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/a17v16n3.pdf

13- Moura MAA, Watanabe EMM, Santos ATR, Cypriano SR, Maia LFS. O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência. Revista Recien [internet]. 2014 [acesso em 2019 abr 10]; 4(11): 10-17. Disponível em: https://www.recien.com.br/index.php/Recien/article/view/71/133

14- Souza RB, Silva MJP, Nori A. Pronto-socorro: uma visão sobre a interação entre profissionais de enfermagem e pacientes. Rev. gaúcha Enfermagem [internet]. 2007 [acesso em 2019 abr 12]; 28(2): 242-249. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277218168_Pronto-Socorro_uma_visao_sobre_a_interacao_entre_profissionais_de_enfermagem_e_pacientes

15- Pai DD, Lautert L. Suporte humanizado no Pronto-Socorro: um desafio para a enfermagem. Revista Brasileira de Enfermagem [internet]. 2005 [acesso em 2019 abr 13]; 58(2): 231-4. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/reben/v58n2/a21.pdf

16- Salomé GM, Martins MFMS, Espósito VHC. Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência. Rev. bras. Enferm. [internet]. 2009 nov/dez [acesso em 2019 abr 13]; 62(6):856-862. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n6/a09v62n6.pdf

17- Calvacante AKCB, Damasceno CAF, Miranda MDS. Humanização da assistência em atendimento de urgência hospitalar: percepção dos enfermeiros. Revista Baiana de Enfermagem [internet]. 2013 set/dez [acesso em 2019 mai 05]; 27(3): 221-223. Disponível em: https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/8318/8421

18- Almeida PJS, Pires DEP. O Trabalho em Emergência: entre o prazer e o sofrimento. Revista Eletrônica de Enfermagem. [internet]. 2007 set/dez [acesso em 2019 mai 06]; 9(3). Disponível em: http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n3/v9n3a05.htm

19- Fontana RT. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste [internet]. 2010 [acesso em 2019 mai 06]; 11(1): 200-207. Disponível em: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324027969019

20- Backes DS, Lunardi VL, Lunardi WDF. Humanização hospitalar como expressão da ética. Rev. Latino-am. Enfermagem. [internet]. 2006 jan/fev [acesso em 2019 abr 12]; 14(1): 132-135. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a18.pdf

21- Chernicharol IM, Silva FD, Ferreira MA. Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem. Escola Anna Nery. Revista de Enfermagem. [internet]. 2014 [acesso em 2019 mai 06]; 18(1). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ean/v18n1/1414-8145-ean-18-01-0156.pdf

22- Bolela F, Jerico MC. Unidades de terapia intensiva: considerações da literatura acerca das dificuldades e estratégias para sua humanização. Esc. Anna Nery. Revista de Enfermagem. [internet]. 2006 ago [acesso em 2019 mai 06]; 10(2): 301-309. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ean/v10n2/a19v10n2.pdf

23- Montanholi LL, Tavares DMS, Oliveira GR. Estresse: fatores de risco no trabalho de enfermeiro hospitalar. Rev. bras. Enferm. [internet]. 2006 set/out [acesso em 2019 abr 13]; 59(5): 661-665. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n5/v59n5a13.pdf

24- Coutrin RMGS, Freua PR, Guimarães CM. Estresse em Enfermagem: Uma análise do conhecimento produzido na literatura brasileira no período de 1982 a 2001. Texto Contexto Enfermagem. [internet].

2003 [acesso em 2019 mai 08]; 12(4): 486-494. Disponível em: http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=14171&indexSearch=ID

25- Collet N, Rozendo CA. Humanização e trabalho na enfermagem. RevBrasEnferm. Brasília [internet]. 2003 mar/abr [acesso em 2019 mai 08]; 56(2): 189-192. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n2/a16v56n2.pdf

26- Cianciarullo TI. Instrumentos básicos para o cuidar: Um desafio para a qualidade de assistência. São Paulo: Editora Atheneu, 2005.

27- Martino MMF, Misko MD. Estados emocionais de enfermeiros no desempenho profissional em unidades críticas. Rev. esc. enferm. USP, São Paulo. [internet]. 2004 jun [acesso em 2019 mai 08]; 38(2). Disponível em: http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/107.pdf

28- Hanzelmann R, Passos J. Imagens e representações da enfermagem acerca do stress e sua influência na atividade laboral. REEUSP [Internet]. 2010 set [acesso em 2019 mai 09]; 44(3): 694-01. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000300020&lng=pt&tlng=pt

29- Stacciarini JMR, Troccoli BT. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. Rev. Latino-Am. Enfermagem [internet]. 2001 [acesso em mai 09]; 9(2): 17-25. Disponível em:http://dx.doi.org/10.1590/S01041169200100020003

30- Elias MA, Navarro VL. A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola. Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto. [internet]. 2006 jul/ago [acesso em 2019 mai 09]; 149(4). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a08.pdf