

## Percepção dos usuários sobre a humanização da assistência de enfermagem em unidades de emergência: revisão de literatura

Daniele F R Pontão<sup>1</sup>; Jocilene C M Canova<sup>2</sup>

1- Acadêmica de Enfermagem – Universidade Paulista- UNIP; 2- Professora Especialista Enfermagem em Emergência - Universidade Paulista- UNIP

**Introdução:** Acredita-se que com o avanço no racionalismo tecnicista perdeu-se de vista o ser humano, trazendo consigo uma assistência à saúde fragmentada e mecanizada, onde protocolos e rotinas foram aplicadas aos usuários do serviço de saúde, abandonando valores que precisam ser resgatados. Necessita-se então exercitar práticas de saúde que atendam a integralidade na assistência. Onde a humanização deve ser entendida como um processo de ser humano. Assim uma assistência humanizada é o cuidado resgatado a partir dos pequenos e grandes eventos do cotidiano, prestando um atendimento personalizado voltado para o ser humano que adoce e não para a doença. **Objetivo:** Apresentar através de revisão bibliográfica a percepção dos usuários sobre a humanização da assistência de enfermagem em unidades de emergência. **Métodos/ Procedimentos:** Trata-se de uma revisão de literatura, realizada na Biblioteca Virtual da Bireme, na base de dados do LILACS, Scielo e Bdenf e no Google Acadêmico. Foram utilizadas para a busca as palavras-chave: percepção dos usuários, humanização, assistência de enfermagem, unidades de emergência, atendimento de emergência e atendimento humanizado. No período de fevereiro á abril de 2010. Foram levantados os artigos publicados em 2004 até 2010, e excluídos os artigos em outra língua senão a portuguesa, textos incompletos, artigos relacionados a doenças/ traumas e que fogem ao objetivo da pesquisa. **Resultados Esperados:** Percebe-se com o levantamento realizado até o momento, que a humanização tem sido um tema amplamente discutido. Onde os autores apresentam entre si opiniões próximas, visto a dificuldade de se prestar um atendimento humanizado em especial nas unidades de emergência, por ser considerado um ambiente de tensão e estresse. Necessitando assim que se invista no trabalhador para que o mesmo apresente condições de prestar um atendimento humanizado de qualidade. **Palavras-chave:** Percepção dos usuários. Humanização. Assistência de enfermagem. Unidades de emergência.