

A importância da humanização nos serviços hospitalares: A essência do cuidado direcionado ao paciente

The importance of humanization in hospital services: The essence of patient-directed care

Túlio Campos Bafa¹; Maria Clara Santos de Oliveira²; Camile Charles de Amozés³; Leandro Rezende Batista⁴; Gabrielly Martins Cabral⁵; Bruna Ferreira Di Palma Queiroz⁶

Como citar esse artigo. Bafa, TC; Oliveira, MCS; Amozés, CC; Batista, LR; Cabral, GM; Queiroz, BFP. A importância da humanização nos serviços hospitalares: A essência do cuidado direcionado ao paciente. Rev Fluminense de Extensão Universitária. 2025;15(2);01-09.

Resumo

A humanização em saúde representa um dos pilares fundamentais para a construção de um cuidado integral, ético e centrado no ser humano. Em ambientes hospitalares, marcados por rotinas técnicas e por situações de sofrimento físico e emocional, o olhar humanizado torna-se ainda mais necessário para garantir o respeito à dignidade dos pacientes. O principal objetivo do estudo foi analisar a importância da humanização nos serviços hospitalares, destacando suas contribuições para a qualificação do cuidado direcionado ao paciente. Realizou-se uma revisão integrativa da literatura com busca nas bases de dados Scielo, Pubmed e Google Acadêmico. Foram identificados, inicialmente, 167 artigos e, após a aplicação dos critérios de inclusão e de exclusão, restaram 14 artigos sobre a temática. Os resultados evidenciaram que a humanização no ambiente hospitalar promove uma assistência mais qualificada, fortalece o vínculo entre pacientes e profissionais e contribui para a integralidade do cuidado. Contudo, ainda há desafios significativos, como a sobrecarga das equipes, a escassez de recursos e a resistência à mudança de práticas tradicionalmente biomédicas. Conclui-se que a humanização é um processo contínuo e indispensável à prática hospitalar, exigindo compromisso institucional, formação sensível dos profissionais e espaços permanentes de diálogo e escuta entre todos os envolvidos no cuidado.

Palavras-chave: Humanização da saúde; Serviços hospitalares; Assistência ao paciente.

Abstract

Humanization in healthcare represents one of the fundamental pillars for building comprehensive, ethical, and human-centered care. In hospital environments, marked by technical routines and situations of physical and emotional suffering, a humanized approach becomes even more necessary to ensure respect for patients' dignity. The main objective of the study was to analyze the importance of humanization in hospital services, highlighting its contributions to improving patient-oriented care. An integrative literature review was conducted by searching the Scielo, Pubmed, and Google Scholar databases. Initially, 167 articles were identified, and after applying the inclusion and exclusion criteria, 14 articles on the subject remained. The results showed that humanization in the hospital environment promotes more qualified care, strengthens the bond between patients and professionals, and contributes to comprehensive care. However, there are still significant challenges, such as team overload, scarcity of resources, and resistance to change in traditionally biomedical practices. It is concluded that humanization is a continuous and indispensable process for hospital practice, requiring institutional commitment, sensitive training of professionals and permanent spaces for dialogue and listening among all those involved in care.

Keywords: Humanization of health; Hospital services; Patient care.

Introdução

A humanização no atendimento à saúde, principalmente dentro da abordagem de assistência centrada ao paciente, tem se consolidado como um pilar fundamental para um cuidado mais integral e eficaz. Historicamente, os modelos de atenção em saúde foram fortemente influenciados pela perspectiva

Afiliação dos autores:

¹Discente do Curso de Medicina / Universidade de Vassouras / Vassouras / Rio de Janeiro / Brasil

²Discente do Curso de Medicina / Universidade de Vassouras / Vassouras / Rio de Janeiro / Brasil

³Discente do Curso de Medicina / Universidade de Vassouras / Vassouras / Rio de Janeiro / Brasil

⁴Discente do Curso de Medicina / Universidade de Vassouras / Vassouras / Rio de Janeiro / Brasil

⁵Discente do Curso de Medicina / Universidade de Vassouras / Vassouras / Rio de Janeiro / Brasil

⁶Docente do Curso de Medicina de Vassouras / Universidade de Vassouras / Vassouras / Rio de Janeiro / Brasil

E-mail de correspondência: bnaqueiroz@yahoo.com.br

Recebido em: 28/04/2025. Aceito em: 10/11/2025.

biomédica, que enfatiza a dimensão biológica em detrimento das necessidades psicossociais e subjetivas dos pacientes. Embora esse modelo tenha proporcionado avanços científicos relevantes, mostrou-se insuficiente para atender plenamente às demandas humanas e sociais da população, especialmente no que tange ao fortalecimento do vínculo entre profissionais de saúde e seus usuários¹.

Nesse contexto, a humanização surge como uma estratégia fundamental para a reestruturação das práticas assistenciais, promovendo um cuidado mais abrangente e valorizando a subjetividade e a autonomia dos indivíduos. O atendimento humanizado envolve a integração de saberes e práticas interdisciplinares, estimulando a escuta ativa e a participação do paciente em seu próprio processo de cuidado. Essas transformações tornam-se ainda mais relevantes diante das demandas contemporâneas por uma assistência ética e equitativa, na qual as práticas de cuidado sejam guiadas pela integralidade, pela empatia e pelo reconhecimento da singularidade de cada pessoa².

Levando em conta os princípios do SUS — universalidade, equidade e integralidade —, destaca-se a necessidade de direcionar a atenção à saúde para a resolutividade, com um cuidado centrado na pessoa, considerando sua singularidade e integralidade. Dessa forma, torna-se fundamental refletir sobre as possibilidades de uma assistência hospitalar de qualidade, eficiente e humanizada no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS)³.

Diante disso, questiona-se: Qual a importância da humanização no atendimento hospitalar? Uma vez que, nos serviços hospitalares, a humanização se manifesta por meio de diversas práticas, como a escuta ativa, a comunicação clara entre equipe e pacientes, o respeito às necessidades individuais e o incentivo à participação da família no processo de cuidado.

Em 2003, a humanização da saúde tornou-se uma política oficial com a criação da

Política Nacional de Humanização (PNH). Seu objetivo é integrar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) à rotina dos serviços de saúde, promovendo transformações na gestão e na prestação do cuidado. A PNH busca fortalecer a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários, estimulando processos coletivos que enfrentem desigualdades nas relações de poder, trabalho e afeto. Dessa forma, busca combater práticas desumanizadoras que limitam a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde e dos usuários no próprio cuidado⁴.

Dessa forma, este estudo justifica-se pela necessidade de compreender e evidenciar como a humanização pode impactar positivamente a qualidade do atendimento hospitalar, contribuindo para a recuperação dos pacientes e para a valorização dos profissionais de saúde.

A humanização nos serviços hospitalares é um princípio essencial para garantir um atendimento qualificado e centrado no paciente. Uma vez que, diante dos desafios enfrentados no cotidiano hospitalar, como a alta demanda, a sobrecarga dos trabalhadores e a fragmentação dos processos assistenciais, torna-se indispensável refletir sobre práticas que assegurem um atendimento mais empático, resolutivo e integral².

Sendo assim, o principal objetivo deste estudo é analisar a importância da humanização em saúde nos serviços hospitalares, destacando seu impacto na qualidade do atendimento, no bem-estar dos pacientes e na relação entre profissionais de saúde e usuários, visando uma assistência mais empática, ética e eficaz. A ideia é compreender como as práticas humanizadas contribuem para a melhoria da assistência, fortalecendo a relação entre profissionais de saúde e usuários, promovendo um cuidado mais ético, acolhedor e eficiente. Além disso, pretende-se identificar quais práticas caracterizam a humanização dos serviços em saúde.

Materiais e Métodos

Este estudo caracteriza-se como uma revisão integrativa da literatura, permitindo a análise, síntese e compreensão das produções científicas existentes sobre a importância da humanização nos serviços

hospitalares e seu impacto na qualidade do atendimento direcionado ao paciente.

Para a construção desta revisão, foram seguidas seis etapas metodológicas interligadas: identificação do tema e formulação da questão norteadora; definição dos critérios de inclusão e exclusão dos estudos; busca na literatura; análise e categorização dos dados; interpretação e discussão dos achados; e apresentação da síntese dos resultados.

A busca dos artigos foi realizada nas bases de dados científicas SciELO, PubMed e Google Acadêmico, reconhecidas por sua relevância na área da saúde. Foram utilizados os seguintes descritores controlados do DeCS/MeSH, devidamente cadastrados:

- Assistência ao Paciente (Patient Care)
- Cuidados Centrados no Paciente (Patient-Centered Care)
- Serviços Hospitalares (Hospital Services)
- Humanismo (Humanism)
- Conforto do Paciente (Patient Comfort)

Esses descritores foram combinados por meio do uso de operadores booleanos, a fim de refinar e direcionar a busca científica. As combinações utilizadas foram:

- “Humanização em saúde” AND “Serviços hospitalares”
- “Cuidados centrados no paciente” AND “Humanização”
- “Assistência ao paciente” OR “Atendimento humanizado” AND “Hospitais”

O uso dos operadores AND e OR permitiu ampliar ou restringir os resultados, garantindo que os artigos selecionados apresentassem relação direta com a temática da humanização hospitalar, sem perda de especificidade.

Os critérios de inclusão consideraram artigos publicados em Português, Inglês ou Espanhol, entre os anos de 2015 e 2025, disponíveis na íntegra e que abordassem de forma explícita o tema da humanização em serviços hospitalares. Como critérios de exclusão, foram desconsideradas as obras duplicadas, incompletas, indisponíveis para leitura, ou que não apresentassem relação direta com a temática proposta.

É importante mencionar ainda que a investigação deste estudo se restringe à humanização no ambiente hospitalar, não sendo incluídas pesquisas voltadas a outros contextos assistenciais, como atenção básica, saúde mental ou cuidados domiciliares.

A análise dos dados foi realizada por meio de leitura crítica e interpretativa dos artigos selecionados, organizando as informações em categorias temáticas, com enfoque nas principais abordagens sobre a humanização hospitalar, como os impactos das iniciativas humanizadoras na qualidade do atendimento e os desafios enfrentados na implementação dessas práticas.

Resultados

A busca inicial nas bases de dados resultou na identificação de 167 obras relacionadas à temática da humanização em saúde nos serviços hospitalares. Após a aplicação dos critérios de exclusão previamente estabelecidos e a análise dos títulos, o número de obras foi reduzido para 40.

Na sequência, foi realizada a etapa de triagem por meio da leitura dos resumos e das introduções dos artigos remanescentes. Essa análise criteriosa teve como objetivo verificar a aderência das publicações aos objetivos da presente revisão integrativa. Como resultado, foi obtida uma amostra final composta por 14 obras, que atenderam integralmente aos critérios de inclusão definidos para o estudo como mostra a figura 1.

Essas publicações foram, então, incluídas na análise final, servindo de base para a discussão acerca

da importância da humanização no contexto hospitalar e da valorização do cuidado centrado no paciente.

Diante disso, os estudos selecionados foram descritos no quadro abaixo:

Quadro 1. Descrição dos estudos selecionados

Autor, ano	Metodologia	Objetivo	Principais Resultados e Conclusão
Penia; Oselame, 2015 ⁵	Revisão integrativa com análise qualitativa	Descrever os métodos de humanização utilizados na assistência hospitalar.	Os métodos de humanização identificados foram: Humanização na prática educativa; Aperfeiçoamento profissional; Técnicas de acolhimento; Psicologia Analítica; Técnicas de humanização da assistência; Atividades lúdicas; Modelo de assistência em saúde mental; Cuidados paliativos a pacientes terminais; Método mãe canguru; Musivida; Implantação de ouvidoria; Processo de comunicação interdisciplinar; Trabalho voluntário e Assistência psicológica a criança hospitalizada. A humanização envolve toda a instituição de saúde
Ribeiro; Silveira, 2015 ⁶	Revisão bibliográfica	Analisar a humanização no atendimento hospitalar e buscar entender de forma mais criteriosa a humanização como forma de melhoria no atendimento ao ser humano e mostrar a importância da humanização para o atendimento hospitalar	Para alcançar a humanização hospitalar, é necessária a criação de mecanismos para captar a voz de todos os envolvidos e ampliar os espaços de comunicação e diálogo entre os vários segmentos do hospital que migram entre usuários, trabalhadores e gestores: interdisciplinaridade e corresponsabilidade solidárias.
Medeiros et al., 2016 ⁷	Estudo qualitativo documental	Identificar os elementos promotores da integralidade e humanização da gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva, com abordagem ecossistêmica	Todos os elementos estruturais na gestão do cuidado de enfermagem com foco nas necessidades dos usuários devem estar alinhados às políticas públicas e aos princípios da integralidade e humanização, possuindo, portanto, forte potencial de transformação das práticas de saúde.

Sanches et al., 2016 ⁸	Estudo de natureza qualitativa	Compreender a percepção dos profissionais de saúde quanto ao cuidado humanizado em uma Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI).	Os profissionais de saúde apresentaram dificuldades em emitirem uma definição clara e objetiva para o conceito de humanização. Relataram também que a rotina somada ao nível neurológico rebaixado das pessoas e a valorização do profissional interferem na prática e oferta do cuidado humanizado
Luiz; Caregnato; Costa, 2017 ⁹	Estudo exploratório descritivo qualitativo	Compreender as percepções de familiares e profissionais de saúde sobre humanização na Unidade Terapia Intensiva (UTI) para direcionar a uma ação educativa	As categorias emergidas foram: acolhida; comunicação; profissionalismo ético e sensível; aspectos desfavoráveis; percepção sobre humanização; e religiosidade/espiritualidade . Os dois grupos comparados elencaram iguais necessidades e prioridades para o aprimoramento da humanização na Terapia Intensiva

Ferreira; Artmann, 2018 ¹⁰	Pesquisa qualitativa	Apresentar os discursos de profissionais e usuários de uma instituição de pesquisa e assistência em saúde acerca da humanização.	Um bom atendimento depende da utilização equilibrada dos três tipos de tecnologias: tecnologias duras, leveduras e leves relacionados como importantes para práticas humanizadas. Os usuários identificaram o atendimento prestado no IPEC/ Fiocruz com o atendimento humanizado.
Silva; Cardoso; Linhares, 2020 ¹¹	Estudo descritivo de abordagem qualitativa, realizado mediante revisão de literatura	Apresentar como o processo de Humanização da Saúde surge em meio às temáticas de problematização dos serviços de saúde visando a necessidade de atendimento confortável, sendo esse igualitário, totalitário e eficiente. Abordando cada ser humano de forma única, em especial, as necessidades dos idosos	A humanização é indispensável, ainda mais quando se fala do cuidado com os idosos, pois requerem atenção redobrada, por conta da queda das suas funções fisiológicas

Ferreira et al., 2021 ¹²	Revisão Integrativa	Identificar e analisar a produção de conhecimento acerca das estratégias que as instituições e profissionais de saúde têm implementado para humanizar a assistência nesse ambiente	Exemplos de estratégias implementadas em diversos serviços hospitalares: práticas lúdicas no cuidado através de brinquedos, projetos como Biblioteca Viva, terapias através de palhaços e animais, músicas, e a leitura mediada. As estratégias de humanização encontradas oferecem subsídios para que profissionais e gestores possam multiplicar tais estratégias de humanização de modo a ampliar e melhorar sua realidade.
Pfeifer, 2021 ¹³	Revisão Narrativa da Literatura	Mapear o estado da arte de publicações recentes (2016- 2021) e disponíveis sobre as ações de humanização que são desenvolvidas por profissionais de saúde na interação com pacientes e familiares no ambiente hospitalar.	Destacaram-se tanto os componentes teóricotécnicos, como também aspectos relacionados às competências relacionais e habilidades comunicacionais. Os achados subsidiam a identificação, reflexão e disseminação das práticas de humanização dos profissionais de saúde na assistência hospitalar
Ternus; Wollmann, 2021 ¹⁴	Revisão integrativa da Literatura	Investigar as ações de humanização utilizadas pela equipe multidisciplinar na UTI adulto e refletir sobre sua importância para pacientes e familiares, bem como compreender os desafios encontrados para a realização dessas ações e os impactos da falta de humanização nos hospitais.	É preciso um olhar humanizado sobre a equipe para que seja possível ofertar uma assistência humanizada. Desafios para a implementação da humanização na UTI também foram encontrados, como a pluralidade de significados do conceito de humanização, as condições de trabalho do profissional e o próprio ambiente da UTI. O funcionamento da gestão e a falta de comunicação também são empecilhos a serem avaliados.
Dias et al., 2022 ¹⁵	Revisão Integrativa da literatura	Mostrar a prática da humanização do cuidado na UTI com base na literatura científica.	Há dificuldades na implementação do cuidado na UTI, mas que apesar disso, os profissionais têm uma boa perspectiva acerca de tal política, ajudando de forma eficaz na prática das estratégias necessárias. São evidentes os benefícios que a humanização do cuidado traz para o paciente dentro da UTI.

Ovando; Bourlegat; Pavon, 2023 ¹⁶	Pesquisa bibliográfica e documental	Refletir sobre o papel que a gestão hospitalar, em particular, o gerenciamento legal de riscos exerce no ambiente hospitalar, culminando na implementação de serviços mais humanizados e seguros no atendimento à saúde, beneficiando profissionais e usuários do serviço.	A gestão hospitalar, por meio dos gerenciamentos dos riscos inerentes é fator determinante para a efetiva humanização da saúde, direito fundamental estampado na Constituição Federal de 1988.
Pacheco, 2023 ¹⁷	Pesquisa bibliográfica	Fomentar o debate sobre a humanização da gestão de pessoas no ambiente hospitalar	A humanização não advém de protocolos e normas, mas sim de uma transformação pessoal, de uma política institucional centrada na qualidade de vida dos profissionais e dos pacientes
Batista et al., 2025 ²	Revisão narrativa da literatura	Analisar as práticas de humanização no atendimento à saúde centrado no paciente	A humanização transcende a perspectiva biológica e demanda uma abordagem ampliada, que contemple a escuta ativa, a valorização da subjetividade e o fortalecimento dos vínculos entre profissionais e pacientes. Observou-se também que a articulação interdisciplinar potencializa práticas humanizadoras, mas ainda enfrenta desafios estruturais no contexto institucional.

Foram identificadas três categorias a partir da análise das obras selecionadas: Os impactos das iniciativas humanizadoras na qualidade do atendimento, práticas utilizadas nesse processo e os desafios enfrentados.

É possível afirmar, portanto, que a humanização nos serviços hospitalares é um fator determinante para a qualidade do atendimento ao paciente, impactando diretamente sua recuperação, satisfação e adesão ao tratamento². A literatura analisada aponta que práticas humanizadas, como a escuta qualificada, acolhimento, respeito à autonomia do paciente e valorização do vínculo entre profissionais de saúde e usuários contribuem para uma assistência mais efetiva e humanizadora^{2,5,12}.

No entanto, alguns estudos também revelaram desafios significativos na consolidação dessas práticas. A sobrecarga de trabalho dos profissionais, a alta demanda nos serviços de saúde e a escassez de recursos humanos e materiais dificultam a aplicação contínua e sistemática das diretrizes de humanização. Além disso, a resistência a mudanças nos modelos tradicionais de atendimento e a fragmentação dos processos assistenciais emergem como barreiras à implementação de um cuidado mais centrado no paciente¹⁷.

Discussão

A análise dos 14 estudos selecionados revelou a centralidade da humanização como um pilar essencial para a qualificação do cuidado nos serviços hospitalares. Observou-se, de forma recorrente, que práticas pautadas na escuta ativa, na empatia, no acolhimento e na valorização da subjetividade do paciente promovem melhorias significativas na experiência do cuidado e na adesão ao tratamento como Batista e seus colaboradores apontam². A humanização, mais do que um conceito teórico, emerge como uma necessidade concreta nos ambientes de saúde, especialmente em contextos hospitalares marcados por alta complexidade e intensa demanda emocional¹⁷.

A humanização contribui não apenas para o bem-estar dos pacientes, mas também para o fortalecimento do vínculo entre profissionais de saúde e usuários, promovendo um ambiente mais ético, respeitoso e colaborativo¹⁸. Além disso, a valorização do paciente como sujeito de direitos e não apenas como portador de uma doença reforça os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente no que diz respeito à integralidade e à equidade do cuidado¹⁹.

Entretanto, os estudos também apontaram desafios para a consolidação de uma prática efetivamente humanizada, como a sobrecarga de trabalho dos profissionais, a escassez de recursos, a desvalorização das relações interpessoais no ambiente hospitalar e a formação técnica ainda centrada em modelos biomédicos e mecanicistas. Tais fatores dificultam a implementação de ações voltadas ao cuidado integral e comprometem a humanização como política institucional²⁰.

Destaca-se ainda, a importância da capacitação contínua das equipes de saúde, da adoção de protocolos que incentivem o diálogo com os pacientes e da presença de gestores sensíveis às necessidades humanas dos usuários. Conforme apontam Ribeiro e Silveira⁶, alcançar a humanização no ambiente hospitalar requer a criação de mecanismos eficazes para escutar todas as vozes envolvidas no processo de cuidado, ampliando os espaços de diálogo e comunicação entre os diferentes segmentos do hospital — usuários, profissionais de saúde e gestores — por meio da promoção da interdisciplinaridade e da corresponsabilidade solidária. É ter em mente que humanizar é, antes de tudo, reconhecer o outro em sua totalidade, respeitando seus valores, crenças, emoções e contextos.

Considerações Finais

A partir do desenvolvimento deste estudo, foi possível evidenciar que a humanização nos serviços hospitalares é um componente fundamental para a qualidade da atenção em saúde, ao promover um cuidado centrado na dignidade, no respeito e na individualidade do paciente. A análise dos estudos demonstrou que práticas humanizadas fortalecem o vínculo entre profissionais e usuários, contribuem para a adesão ao tratamento, e tornam o ambiente hospitalar mais acolhedor e ético.

Entretanto, ainda existem obstáculos importantes a serem superados, como a formação técnica fragmentada, a sobrecarga dos profissionais e a escassez de recursos humanos e materiais. Tais desafios indicam a necessidade de políticas institucionais mais efetivas e de ações educativas que sensibilizem os profissionais para a importância da escuta qualificada, do acolhimento e da empatia no cotidiano hospitalar.

Dessa forma, reforça-se que a humanização deve ser entendida não apenas como uma diretriz teórica, mas como uma prática concreta e contínua, capaz de transformar as relações de cuidado e promover uma assistência mais integral e resolutiva. É imprescindível que os serviços hospitalares avancem na construção de uma cultura organizacional mais sensível, voltada ao ser humano em sua totalidade — corpo, mente e subjetividade.

Conflito de interesse

Os autores declaram não haver conflitos de interesse de nenhuma natureza.

Referências

1. Nascimento YF, Santos APS. Integrando o cuidado: A sistematização do trabalho do Psicólogo hospitalar para um cuidado integrado e humanizado. In: SIMECSAÚDE2023: 2º Simpósio Internacional Multidisciplinar de Estudos Científicos em Saúde. Instituto Enfservic; 2023. p. 114.
2. Batista RAS, Gonçalves WHC, Lopes EAO, Santos AB, Neves PS, Martins GT *et al.* Humanização no atendimento à saúde centrado no paciente. *Cognitus Interdisciplinary Journal*. 2025;2(1):217–26.
3. Carrião GA, Marques JR, Marinho JL. Atenção hospitalar: interatividades por entre constituição histórico-social, gestão e humanização em saúde. *Rev Gest Sist Saude*. 2019;8(2):189-202.
4. Brasil. Política Nacional de Humanização (PNH). 1ª edição. 1ª reimpressão. Brasília – DF, 2013.
5. Penia MNM, Oselame GB. Humanização da assistência hospitalar: revisão integrativa. *Rev Enferm UFPI*. 2015 Oct-Dec;4(4):94-99.6. Ribeiro I, Silveira, MGCC. Humanização hospitalar no Sistema Único de Saúde. *Rev. Interd. Ciên. Saúde*. 2015 ago-out.
6. Medeiros AC, Siqueira HCH, Zamberlan C, Cecagno D, Nunes SS, Thurow MRB. Integralidade e humanização na gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva. *Rev Esc Enferm USP*. 2016;50(5):816–22.
7. Sanches RCN, Gerhardt PC, Rêgo AS, Carreira L, Pupulim JSL, Radovanovic CAT. Percepções de profissionais de saúde sobre a humanização em unidade de terapia intensiva adulto. *Esc Anna Nery Rev Enferm*. 2016;20(1):48-54.
8. Luiz FF, Caregnato RCA, Costa MR. Humanization in the Intensive Care: perception of family and healthcare professionals. *Rev Bras Enferm*. 2017;70(5):1040-7.
9. Ferreira LR, Artmann E. Discursos sobre humanização: profissionais e usuários em uma instituição complexa de saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*. 23(5):1437-1450, 2018.
10. Silva CS, Cardoso MA, Linhares EOS. Humanização na saúde com ênfase no atendimento ao idoso prestado pelos profissionais de Enfermagem. *RSM – Rev Saúde Multidisciplinar*. 2020;1(7ª Ed).
11. Ferreira JDO, Dantas DS, Dantas THM, Dantas TN, Silva IL, Campos TNC. Estratégias de humanização da assistência no ambiente hospitalar: uma revisão integrativa. *Rev Ciênc Plural*. 2021;7(1):147–63.
12. Pfeifer EVK. Ações de humanização de profissionais da saúde em ambiente hospitalar: Uma revisão narrativa. (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal de Santa Catarina, 2021.
13. Ternus BF, Wollmann I. Implementação da política de humanização nas Unidades de Terapia Intensiva: uma revisão integrativa. *Rev SBPH*. 2021;24(2).
14. Dias DM, Silva AC, Souza FJ, Santos JF, Oliveira LA, Almeida RM *et al.* Humanização do cuidado na Unidade de Terapia Intensiva: revisão integrativa da literatura. *Res Soc Dev*. 2022;11(4):e27852.
15. Ovando RGM, Bourlegat CA, Pavon RV. Gestão hospitalar e gerenciamento legal de riscos na humanização da saúde. *Braz J Dev*. 2023;9(5):17360–17375.
16. Pacheco JF, Magalhães LER. Humanização na gestão hospitalar: Um olhar atento para profissionais e pacientes. *Visão*. 2023;12(2):e3144.
17. Galvão RGB. Enfermagem humanizada: impactos no cuidado ao paciente e sua relevância no contexto social da saúde. *Stud Health Sci*. 2025;6(1):1–18.
18. Paim J, Silva LMV. Universalidade, integralidade, equidade e SUS. *Boletim do Instituto de Saúde*. 2010;12(2).
19. Trotta VS, Honorato M. Humanização nos atendimentos de urgência e emergência. *Revista Saúde dos Vales*. 2025;7(1). doi:10.61164/rsv.v7i1.3556.