

ORGANIZAÇÃO HUMANIZADA NOS FLUXOS DE PACIENTES NUMA UNIDADE DE ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Tipo de Trabalho: Relato de experiência exitosa.

Eixo Temático: Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado

Autores: José Erivaldo Correia da Silva; Rubens Gomes Ferreira; Vilma Farias dos Santos

Afiliação: Administração, Pronto Atendimento Jardim Macedônia, CEJAM, São Paulo – SP, Brasil.

Descritores: Qualidade; Fortalecimento; Ações de Humanização; Acolhimento; Dinamismo.

Introdução: O Pronto Atendimento Jardim Macedônia é uma unidade de atenção secundária de urgência e emergência, localizada na região sul da cidade de São Paulo e faz divisa com os municípios de Embu das Artes e Taboão da Serra. O serviço é dinâmico e imediatista e a equipe é composta por Médico, Enfermagem, Serviço Social, Radiologia, Administrativo e terceiros. Regularmente usuários com queixas diversas e necessidades provenientes da atenção primária nos procuram, seja por falta de conhecimento da estrutura do SUS ou em busca de solução imediata a sua demanda.

Objetivo: Acolhimento e condução do paciente de forma humanizada não deixa-lo desordenado nas dependências da unidade e conduzi-lo de forma adequada e consciente nas dependências do serviço.

Método: Os Pacientes dão entrada no Pronto Atendimento referindo necessidade de atendimento por diversos motivos. Logo na entrada se depara com um profissional da equipe de humanização e orientador no qual já tem seu primeiro direcionamento, ele e encaminhado ao serviço de Classificação de Risco, acolhido pelo profissional de Enfermagem e por avaliação entende sua necessidade e classifica seu risco dentro dos padrões do protocolo Manchester e sua prioridade. Encaminhado a recepção usuário abre prontuário para atendimento e recebe todas as orientações, e uma pulseira conforme classificação de risco e tem seus dados confirmados de forma controlada e segura conforme protocolos de segurança de dados do paciente, aguarda chamada para atendimento sentados em salas separadas, para melhor controle e conforto. Ocorre discussões mensais com a equipe de liderança (Gerente, Supervisão e Encarregados), no qual discutimos situações e gargalos para possíveis melhorias dos fluxos e ações de humanização interna e externa. Foi implantado novo esquema de placas de orientação de salas, corredores e atualização da identificação do serviço de saúde. Reforçamos em conversas diárias com colaboradores que tratamos com pacientes que se encontra fragilizado e inseguro, desse



modo pedimos clareza das ações para atendimento, acompanhamento e orientação, que deve ser iniciado desde a retirada da senha pelo paciente até o destino final.

Resultados: Fortalecimento das discussões de caso com a equipe multidisciplinar, ao atendimento assertivo, acolhedor e humanizado. Engajamento da equipe multiprofissional para receber os pacientes e dar orientações, a fim de promover o cuidado do usuário.

Discussão: grande oportunidade para olhar a singularidade e especificidades da população. O atendimento humanizado é realizado de forma segura ao cuidado.

Conclusão: União entre a qualidade técnica do tratamento e do relacionamento desenvolvido entre o paciente e a equipe.

Referências: Cartilha HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização.