

## AMPLIFICANDO A VOZ DO PACIENTE

### EIXO TEMÁTICO:

Meta 2 – Comunicação Efetiva

### UNIDADE DE SAÚDE:

Pronto Atendimento Jardim Macedônia

### AUTORES:

Vilma Farias dos Santos

Izolina Guilherme Cordeiro de Andrade

Ana Maria Santos

Rubens Gomes Ferreira

## CENÁRIO DA EXPERIENCIA

O Pronto Atendimento Jardim Macedônia é uma Unidade de 24 horas gerenciada pelo Centro de Estudos Dr. João Amorim, atende pessoas de alta e média complexidade nas especialidades de Pediatria e Clínica Médica. Devido a necessidade de urgência em muitos dos seus atendimentos, a Unidade visa prestar a assistência de uma forma ágil e prática. Com isso muitos pacientes chegavam sem documentação ou trazidos por terceiros, e em muitas das vezes os acompanhantes não trazem informações concretas para que possamos ofertar atendimento eficaz.

## OBJETIVO

O Pronto Atendimento Jardim Macedônia é comprometido em promover a comunicação transparente e aberta entre munícipes e profissionais de saúde, com o objetivo de desenvolver um ambiente onde os pacientes se sintam à vontade para compartilhar informações sobre sua saúde e participar das decisões relacionadas ao tratamento. A equipe diversificada desempenha um papel crucial nesse processo, promovendo ações que visam a criação de uma cultura de escuta atenta por parte dos profissionais. Dentro desse contexto, diversos programas institucionais orientam as práticas do Pronto Atendimento, com foco na valorização das experiências individuais de cada paciente. A equipe de Classificação de Risco e as palestras na recepção são componentes-chave que favorecem essa abordagem. A meta principal é melhorar a qualidade de vida dos pacientes por meio de uma comunicação centrada neles, o que não apenas aprimora o cuidado, mas também aumenta a segurança no atendimento.

## RESULTADOS

O Pronto Atendimento Jardim Macedônia adota a comunicação efetiva não apenas para aprimorar a experiência do paciente, mas também para auxiliar nas decisões clínicas assertivas e cuidados adequados. Com a abordagem centrada no paciente e a implementação dessas estratégias de comunicação, o Pronto Atendimento Jardim Macedônia busca oferecer um atendimento de qualidade e seguro, construindo uma base sólida de colaboração entre pacientes e profissionais de saúde.

## DESCRIÇÃO

Para alcançar uma comunicação eficaz, o Pronto Atendimento adota estratégias específicas:

- 1. Compreensão Mútua:** Profissionais usam linguagem acessível e evitam termos técnicos, enquanto os pacientes são incentivados a expressar seus sintomas de maneira clara.
- 2. Escuta Ativa:** Profissionais praticam a escuta ativa para entender as preocupações dos pacientes e construir confiança.
- 3. Inclusão do Munícipe:** Pacientes são encorajados a compartilhar informações sobre sua saúde e fazer perguntas para uma tomada de decisão informada.
- 4. Informações Claras:** Profissionais explicam diagnósticos e tratamentos usando termos simples, estimulando os pacientes a fazer perguntas.
- 5. Comunicação entre Equipes:** A comunicação clara entre pacientes e equipes multiprofissionais é essencial para a melhor condução do caso.
- 6. Registro Preciso:** Manter registros detalhados das interações com pacientes garante a continuidade do tratamento.

Feedback e Melhoria Contínua: Incentivar o feedback dos pacientes ajuda a identificar áreas de melhoria e implementar mudanças necessárias.

