

EXCELÊNCIA NO ACOLHIMENTO HUMANIZADO

Tipo de Trabalho: Relato de experiência exitosa.

Eixo Temático: Acolhimento Humanizado.

Autores: Antônio Hyroshi Viana da Silva; Izolina Guilherme Cordeiro de Andrade; Nathalie Aguiar da Silva.

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

Descritores: Comunicação efetiva e segura, Trabalho em equipe, Qualidade na assistência, Satisfação e Êxito no resultado.

Introdução: Saber identificar diante de situações críticas as necessidades do paciente e familiares na Unidade de Pronto Atendimento.

Objetivo: Estabelecer um elo de confiança, segurança e satisfação no processo assistencial.

Método: Trata-se de uma experiência exitosa, realizada durante o processo assistencial de enfermagem na unidade de Pronto Atendimento Jardim Macedônia, localizada na região Sul de São Paulo e gerenciada pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

Discussão: Criança internada na unidade acompanhado pela mãe há 03 dias com diagnóstico de "covid positivo" em "Isolamento Respiratório" aguardando transferência via sistema Cross. No início do plantão noturno durante a visita de enfermagem abordamos uma mãe apreensiva, aflita, com o psicoemocional afetado, chorosa. Acolhemos de forma humanizada, explicando o porque da demora na aceitação de vaga via Cross, uma vez que o diagnóstico do paciente necessitava de uma vaga específica de "Isolamento Respiratório" e a rede de apoio sinalizava a questão de superlotação e a ausência de leito. A responsável após a explicação mencionou que iria por meios próprios direto para o hospital. Pedimos para a mesma se acalmar e de forma mais clara e objetiva explicamos o quadro de saúde do seu filho, que o mesmo necessitava de suporte de oxigênio contínuo de alto fluxo. Que essa "saída" por meios próprios colocaria

em risco iminente a vida do menor. Diante do esclarecimento decidiu permanecer e aguardar. No 3º dia de internação na Evolução de Enfermagem constatamos que o período dos sintomas respiratório evoluía do 5º para o 6º dia conforme queixa inicial relatada pela responsável. Então na madrugada decidimos conversar com a mãe e expomos a situação dos fatos e a possibilidade de o diagnóstico do paciente deixar de ser "Covid Reagente" e se tornar "Covid Não Reagente". Apenas através de um novo Teste Rápido para Covid-19 caso a mesma autorizar realizar.

Resultados: Expomos ao pediatra a situação e o mesmo solicitou nova coleta de exame. Com resultado "não reagente", realizamos adendo em sistema CROSS e contato telefônico com NIR do HMBM, sendo concedido de imediato a vaga para o menor. Diante desta experiência vivenciada, ressaltamos que é de suma importância não termos apenas um olhar técnico científico e sim um conjunto de ações, de forma humanizada, diferenciada e individualizada, visando a importância do esclarecimento simples e eficaz. Obtivemos resultado exitoso por poder estabilizar emocionalmente a mãe, sermos retribuídos com olhar, sorriso e um belo abraço de gratidão.

Conclusão: Ampliar, multiplicar e disseminar diversas maneiras de abordagem e acolhimento, visando construir e prestar verdadeiramente uma Assistência Humanizada.