

OS DESAFIOS DE FAZER GESTÃO DAS AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO EM UM PRONTO ATENDIMENTO.

Tipo de Trabalho: Relato de experiência exitosa.

Eixo Temático: Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado.

Autores: Vilma Farias dos Santos; Ana Maria Santos; Izolina Guilherme Cordeiro de Andrade.

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

Descritores: Gestão, Humanização, Desafios, Treinamentos e Acolhimento.

Introdução: O desafio da gestão na humanização em serviços de saúde é um tema amplamente discutido, a humanização não se resume em tratar as doenças físicas, mas também as necessidades emocionais e psicológicas dos pacientes, prestando atendimento acolhedor. No PA Jardim Macedônia, fazer a gestão da humanização do atendimento tem sido desafiador, dada a natureza muitas vezes caótica deste serviço principalmente pelos dados que apontam para constante aumento do fluxo de atendimento, existem estratégias para facilitar nossas ações com foco em ajudar a melhorar a experiência dos pacientes e suas famílias, incluindo o treinamento da equipe em comunicação e empatia, uso de tecnologia para melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento, e a adoção de políticas e procedimentos que priorizem a humanização e respeito pelos pacientes.

Objetivo: Inclusão de mecanismos facilitadores para fazer gestão da humanização num Pronto Atendimento

Método: Treinamento e capacitação da equipe tem sido alcançado por meio de treinamentos “in locu” com foco em habilidades de comunicação, empatia e respeito pelos direitos e autonomia do paciente, temos realizado através de seleção de colaboradores por horários e categorias ações voltadas para acolhimento e humanização do cuidado. Melhoria da comunicação: ações através de cartazes, folders explicativos, reuniões e escuta qualificada, visando validação dos processos de trabalho e atender de forma acolhedora e resolutiva.

Atendimento centrado no paciente: a humanização do atendimento também envolve a adoção de abordagem centrada no paciente, isso significa envolve-los em decisões relacionadas ao seu tratamento e cuidado, por sermos serviço com recursos limitados muitas vezes dependemos do CROSS e outro meios de para concluir a terapêutica com foco na saída do paciente garantindo assistência continuada respeitando suas escolhas e autonomia.

Resultados: Ambiente acolhedor, limpo, organizado, iluminação adequada e confortável: fortalecimento da equipe, implantação de melhorias na sinalização e suporte de forma a reduzir o estresse e ansiedade dos pacientes e seus familiares. Uso de tecnologia: a tecnologia tem nos favorecido como ferramenta a melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento, através do prontuário eletrônico, dispomos de dados que nos auxiliam na conduta.

Discussão: Fazer a gestão das ações de humanização em um Pronto Atendimento é desafiador. O ambiente de um Pronto Atendimento é muitas vezes caótico e estressante, com grade fluxo de pacientes em estado de urgência e emergência, equipe sobrecarregada e sob pressão para fornecer atendimento de qualidade em curto tempo. A humanização requer mudança cultural e comportamental, esforço e comprometimento da equipe. Outro desafio é gerenciamento de tempo e recursos. É comum que a equipe deste serviço tenha uma carga de trabalho elevada por outros vínculos, temos buscado maneiras de otimizar o tempo e recursos disponíveis, sem comprometer a humanização. A escassez de recursos é obstáculo para ações de humanização, como ampliação do ambiente físico e a aquisição de novas tecnologias e recurso diagnóstico. A cultura da humanização é um desafio, especialmente em situações que incorremos com a rotatividade de funcionários. A liderança tem que manter engajamento. A gestão das ações de humanização em um Pronto Atendimento é um desafio significativo, é fundamental para melhorar a experiência do paciente e seus familiares, além de promover ambiente de trabalho saudável e satisfatório para a equipe de saúde.

Conclusão: Gerir ações de humanização em um Pronto Atendimento trás diversos desafios que precisam ser enfrentados com estratégias. É notável concluir que investir em capacitação da equipe, criar ambiente psicologicamente seguro, gerenciar tempo e recursos, manter cultura de humanização tem sido experiências vivenciadas de forma

diária. Superar estes desafios e oferecer atendimento humanizado e empático aos pacientes e seus familiares, além de promover um ambiente de trabalho saudável e satisfatório para a equipe de saúde tem sido nossa busca constante. A humanização é fundamental para garantir o acesso à saúde com qualidade, eficiência e respeito à dignidade humana.

Referências: Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2004; Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS: Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência. Brasília: Ministério da Saúde, 2009; Ferreira, V. A., Souza, E. R., & Braga, M. P. (2019). Humanização na saúde: revisão integrativa da literatura. *Revista de Enfermagem da UFPE*, 13(11), 3161-3171; Machado, R. A., Silva, G. B., & Maciel, E. L. (2021). Humanização na saúde: uma revisão integrativa. *Revista Cuidarte*, 12(3), e916; Sanches, S. O., da Silva, M. J. P., & Lima, M. G. (2018). Humanização em Pronto-Socorro: desafios e possibilidades. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(suppl 1), 543-551.