

## **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HUMANIZADO**

**Tipo de Trabalho:** Relato de experiência exitosa.

**Eixo Temático:** Acesso ao Cuidado.

**Autores:** Antonio Hyroshi Viana; Marcia Benedita de Moura Silva; Morgana Gomes de Amorim; Izolina Guilherme Cordeiro Andrade.

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

**Descritores:** Qualidade na assistência; Comunicação efetiva; Êxito no resultado final; Humanização; Bem-estar.

**Introdução:** Saber identificar situações críticas de emergência, garantindo o bem-estar do paciente com menor riscos de sequelas.

**Objetivo:** Aprimoramento constante no atendimento de urgência e emergência em pacientes críticos.

**Método:** Trata-se de uma experiência exitosa, ocorrida 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. Os dados foram coletados por meio do atendimento prestado a paciente e posteriormente pela própria paciente que retorna à unidade dias depois.

**Discussão:** Paciente da entrada na unidade com queixa de mal-estar e desconforto abdominal, a mesma já havia sido atendida pelo médico e medicada pela equipe de enfermagem, porém é encontrada pela enfermeira nos corredores aflita, paciente é acomodada em cadeira de rodas pela enfermeira e direcionada para a sala de emergência ainda lúcida e orientada onde é recebida pela técnica de enfermagem para monitoramento e aferição de SSVV, foi solicitado imediatamente a presença do médico na sala, após nova avaliação e conduta a mesma é medicada e feito procedimento conforme conduta medica pertinente ao quadro, porém permanece com grande desconforto, seguindo com rebaixamento do nível de consciência e PCR, acionado equipe para este atendimento onde ocorreu assistência sincronizada e de rápida resposta,

seguido de intubação de sucesso, com sedação, sondagem, cuidados pós PCR. Logo após estabilização do quadro da paciente foi solicitado via CROSS suporte de alta complexidade e transferência em ambulância UTI. Vaga cedida e paciente encaminhada para Hospital M Boi Mirim onde permaneceu na UTI por alguns dias. Aproximadamente após 20 dias do ocorrido paciente retorna unidade de Pronto Atendimento Jardim Macedônia, lúcida, orientada, deambulando, referindo gratidão a equipe que prestou atendimento naquela situação, com a curiosidade de saber quais os profissionais que a atenderam naquele dia. A mesma enfermeira que a coloca na cadeira de rodas se aproxima e expressa alegria em vê-la, paciente estende a mão para esta profissional e com os olhos cheios de lágrimas faz uma prece para toda a equipe.

**Resultados:** Através dos dados coletados e discutidos, acordou-se a importância de um treinamento constante, teórico e prático onde aborda-se temas sensíveis ao estudo. Principais apontamentos para este treinamento é o reconhecimento imediato de situações de pacientes críticos com riscos de grande de complicações, garantindo êxito na assistência prestada e diminuindo sequelas para o paciente.

**Conclusão:** Ampliar, multiplicar e disseminar treinamento constante e efetivo para identificação imediata de pacientes críticos, garantido assistência de excelente qualidade, assegurando êxito do desfecho do paciente.