



Projeto: Atendimento ao Paciente Ambulatorial

Proposta de uma Ação Humanizada do Processo

A valorização e o bem estar do colaborador no seu ambiente de trabalho, a capacitação profissional, o respeito, a participação efetiva no processo de gestão contribuem efetivamente na qualidade do atendimento ao paciente. Esta relação deve ser um dos focos de atenção da organização por meio de seus gestores, pois a partir daí é que se constrói ou redesenham processos que determinam a eficácia do tratamento médico e a satisfação dos pacientes e colaboradores neste contexto.

A Política Nacional de Humanização opera no princípio da transversalidade e por meio de ferramentas e dispositivos, o HumanizaSUS procura consolidar redes, vínculos e a corresponsabilização entre pacientes, colaboradores e gestores. O Prédio dos Ambulatórios do Instituto Central do Hospital das Clínicas atende em média 106.000 pacientes de alta complexidade. Esta demanda é absorvida seguindo os critérios de referência e contra referência do SUS. O ambulatório da clínica de Otorrinolaringologia atende em média 6.000 pacientes/mês e por iniciativa da chefia médica foi solicitada a intervenção da Rede de Humanização do Instituto Central do Hospital das Clínicas para aumentar o grau de satisfação dos pacientes e colaboradores que são atendidos e atuam na unidade.

O Grupo de Trabalho Estratégico da Rede de Humanização do Instituto Central do Hospital das Clínicas, norteado por estes princípios, aceitou este desafio e juntamente com a liderança e colaboradores da unidade elaboraram um projeto para ser implementado com uma proposta de padronização para os demais ambulatórios.

Os objetivos são: aumentar o grau de satisfação dos colaboradores que atuam na unidade e dos pacientes atendidos no ambulatório de otorrinolaringologia; integração da equipe multidisciplinar, área física, ambiência, processos de atendimento ao paciente; identificar pontos fortes e necessidades de melhoria; elaborar o diagnóstico situacional; planejar e promover encontros sistemáticos de capacitação profissional.

A metodologia utilizada: observação em campo do fluxo de atendimento ao paciente, postura profissional dos colaboradores durante o atendimento ao paciente, integração da equipe multidisciplinar, ambiência, área física, mobiliário. Esta visita de observação gerou um relatório apontando as não conformidades e os responsáveis para solução ou minimização das não conformidades. Foi aplicado questionário com 10 perguntas fechadas em escala de 1 a 5 com o objetivo de conhecer a opinião do paciente e/ou de seu acompanhante sobre o atendimento recebido, área física, acomodação no período de 19/09 a 10/10 de 2011.

Após análise dos dados levantados por meio do relatório de observação em campo e dos resultados do levantamento de opinião do paciente/acompanhante foi elaborado o diagnóstico situacional e a construção de planos de ação para serem desenvolvidos na área. Participam deste projeto a liderança médica, liderança e colaboradores da Divisão de Arquivo Médico, chefias e colaboradores do setor de matrícula e da secretaria da unidade, liderança e colaboradores da Unidade de Educação Permanente e da Divisão de Enfermagem e integrantes do Grupo de Trabalho de Humanização do ICHC.

A implantação do projeto de humanização no ambulatório favoreceu o desenvolvimento de ações voltadas aos pacientes agilizando o processo de atendimento com a implantação do orientador de fluxo, implantação do sistema de senhas, adequação da área física e melhora nas condições de trabalho. Houve substituição de mobiliário, capacitação dos colaboradores da recepção, adequação da área física, espaço de escuta. Esta intervenção fortaleceu espaços de troca e de produção de conhecimento voltado para uma melhor qualidade de trabalho e promoção da saúde.

O I Encontro de Humanização da ORL (Otorrinolaringologia) foi realizado em março de 2011. Participaram médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, fonoaudiólogos, colaboradores administrativos e integrantes da Rede de Humanização. Houve grande participação dos presentes por meio das oficinas e de rodas de discussão. Técnicas de grupo foram aplicadas facilitando a integração da equipe.

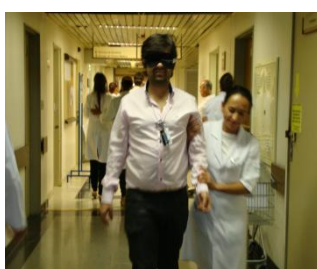
Palestras sobre Humanização e Qualidade do Atendimento



Público presente - aquecimento do grupo



Dinâmica de grupo



Espaço de Escuta e Discussão em grupo



A rede de humanização em saúde está em construção permanente de laços de cidadania, de um modo de olhar de cada sujeito em sua especificidade, sua história de vida, mas também de olhá-lo como sujeito de um coletivo, sujeito da história de muitas vidas.

A construção de uma metodologia de trabalho para a implantação de projetos de humanização nas instituições favorecerá o desenvolvimento de ações voltadas para os pacientes e condições de trabalho para os colaboradores, fortalecendo espaços de troca e de produção de conhecimento voltado para uma melhor qualidade de trabalho e saúde.

A Rede de Humanização do ICHC-RHIC espera a médio e longo prazo contribuir efetivamente para a mudança da cultura institucional tornando-a mais humanizada.

Rede de Humanização Instituto Central – RHIC

Elaborado por : Nísia do Val Rodrigues Roxo Guimarães - Maria Cristina Peres Braido Francisco -

Márcia Martins