



Palavras-chave: Hospital das clínicas. Enfermagem. Atendimento hospitalar. Atendimento humanizado.

Introdução/Objetivo:

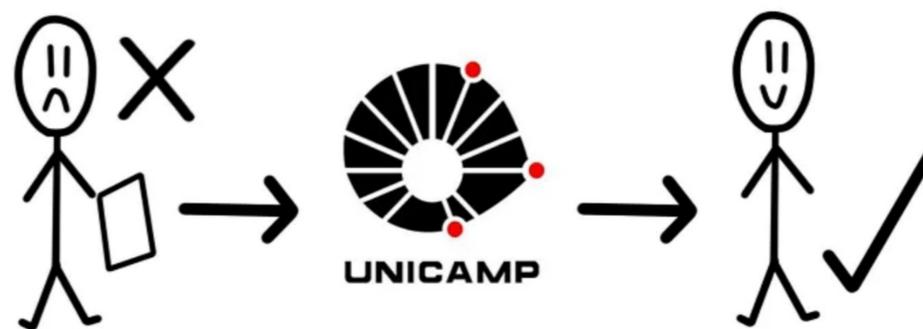
A expectativa do paciente ao sair de seu domicílio e percorrer todo o trajeto até a UNICAMP para receber atendimento é de que este vai ser realizado com prontidão e rapidez, solucionando seus problemas de saúde num piscar de olhos. Nós como profissionais da saúde sabemos que não é assim que funciona, mas o paciente não sabe e, nesse desencontro de informações, há uma quebra de sua expectativa o que gera um grande transtorno emocional tanto para ele e seus familiares quanto para nós, funcionários.

Metodologia:

Convido os profissionais a repensarem seu papel enquanto agentes da saúde e busco expor a partir de minha experiência enquanto funcionária do Ambulatório de Cirurgia todas as dificuldades e impactos que o paciente sofre nessa trajetória, como transporte, falta de alimentação e também o tempo de espera não só no hospital em si, mas também entre a consulta inicial na Unidade de Saúde até seu atendimento no Hospital das Clínicas. Passam meses e até mesmo anos aguardando até serem inseridos no sistema Cross, onde aí sim chegam ao atendimento ambulatorial, aliviados.

Resultados

O público, no geral, não tem uma noção real do processo burocrático necessário dentro do sistema para que alguém seja atendido, e que por vezes recebemos também encaminhamentos errôneos feitos pelos médicos das Unidades de Saúde para a especialidade errada, e sua expectativa se transforma em frustração pois o paciente perde a vaga de atendimento, tendo que voltar a estaca zero. É nesses momentos que devemos acolher, ouvir e esclarecer suas dúvidas e incertezas passando segurança e compreensão, afinal enfermagem é cuidar, proteger e orientar. Porém, muitas vezes há uma sobrecarga muito grande de demandas sobre a pessoa que está no balcão da recepção, que é o primeiro contato do paciente com a equipe, tendo que não só cumprir seu papel base de receber e encaminhar quem atende mas, ao mesmo tempo, esclarecer as dúvidas e medos de quem está aguardando, o que acaba impactando sua habilidade de ajudar e ser compreensivo tanto com pessoa que pegou a senha para atendimento quanto com a que não pegou e precisa só de uma informação geral. Dentro da nossa realidade, proponho algumas estratégias e reformas para que possamos melhor atender o público.



Legenda: Expectativa dos pacientes

Conclusão:

Um anfitrião ficaria próximo ao guichê de retirada de senha para tirar as dúvidas mais comuns e ser um muito bem-vindo "posso ajudar?" em meio ao caos e insegurança da sala de espera e tornando toda a experiência muito mais tranquila para os envolvidos. Sugiro, no mais, a reabertura do balcão do 2º andar de agendamento e remarcação de consultas, unificando o sistema de registro e abertura de prontuário, e também um sistema manual de interconsulta para correção de encaminhamentos errôneos vindos do Cross, facilitando o atendimento e minimizando o prejuízo ao paciente.