



## ANEXO I

### PLANO DE TRABALHO/ ATIVIDADES DO BOLSISTA DE EXTENSÃO

#### INTRODUÇÃO:

O hospital de clínicas da UFU é referência não só na cidade de Uberlândia como também em toda a região e é conveniado com o SUS. A demanda de pacientes que o hospital necessita atender não corresponde ao número de funcionários necessários para um atendimento humanizado e que atenda aos princípios do SUS: equidade, universalidade e integridade previstos em lei.

Sendo assim faz-se necessário que discentes dos cursos de graduação da UFU, na qualidade de bolsistas de projetos de pesquisa desenvolvidos por esta Universidade, estejam à disposição da população para informar-lhes adequadamente no HC UFU visando um atendimento humanizado e respeitoso ao estado do ser humano. Dessa forma os participantes dos projetos da Gestão de Humanização do HC UFU poderão oferecer atenção e saúde aos pacientes desde o início do atendimento, evitando aborrecimentos ao longo do atendimento tanto dos pacientes quanto dos funcionários. Existe uma carência de pessoas que dinamizem o atendimento no HCU/UFU e que permita que os demais funcionários cumpram suas funções adequadamente.

Esses projetos buscam suprir as necessidades dos usuários do HCU/UFU em receberem um atendimento mais digno e humanizado, voltado para suas necessidades emocionais subjetivas e ao mesmo tempo auxilia os acadêmicos a entenderem os pacientes e a realizarem um atendimento voltado para essas carências aprendendo sempre a respeitar os valores de cada ser humano.

#### JUSTIFICATIVA:

Uma das questões mais críticas do sistema de saúde brasileiro é o atendimento das pessoas nos serviços de saúde, onde demonstra que a qualidade de atenção ao usuário é crítica. A proposta da Política Nacional de Humanização é alcançar benefícios para a saúde do usuário e do profissional, logo é necessário repensar as práticas das instituições de saúde buscando opções de diferentes formas de atendimento que preservem um trabalho ético, inspirado em uma disposição de acolher e de respeitar o outro como um ser único e digno, sendo necessário resgatar o respeito à vida humana. Assim se espera que queixas dos usuários referentes aos maus tratos, possam ser minimizadas, mudando a realidade do atendimento de saúde no país.

#### OBJETIVOS:

##### GERAL

O objetivo é de conduzir um processo permanente de mudança da cultura de atendimento à saúde, promovendo o respeito à dignidade, sempre buscando os valores humanitários. Assim poderá trazer benefícios aos usuários e profissionais da saúde, obtendo um ambiente de relação humana entre a comunidade e o hospital.

##### ESPECÍFICOS

Aprender a relacionar com pacientes, entendendo suas necessidades e anseios;

Formar profissionais competentes a realizarem um atendimento mais humanitário;



Desenvolver projetos e habilidades dentro de uma equipe multiprofissional;  
Dinamizar o atendimento no Pronto-Socorro e Ambulatório evitando grandes filas;  
Satisfazer os usuários do HCU/UFU através de um atendimento mais humanizado e verificar suas necessidades;  
Dar informações e orientações aos acompanhantes e familiares para que seus sofrimentos sejam minimizados;  
Acolher os usuários que se encontram na sala de espera do Pronto-Socorro e Ambulatório;  
Analisar a documentação de alta dos pacientes e ajudá-los a se encaminharem para os setores corretos;  
Colaborar para que as diretrizes do SUS sejam cumpridas em sua totalidade;  
Fazer com que os pacientes não recebam um atendimento somente técnico e científico, mas que suas necessidades subjetivas também sejam supridas;  
Dar carinho e atenção a todos que necessitam serem ouvidos e orientados no salão do Pronto-Socorro e Ambulatório;  
Realizar pesquisas que possam melhorar o atendimento dos usuários;  
Permitir que os funcionários do HCU/UFU realizem suas funções sem se preocuparem com questões burocráticas.

#### PERFIL DO BOLSISTA:

O bolsista deverá fazer a recepção dos usuários, sendo acolhedora e confortável, seguindo assim uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização. Podendo desenvolver um processo de humanização direta com o usuário, com acolhimento, escuta e uma atitude de sensibilidade, a humanização neste espaço significa, fundamentalmente, ter um espaço organizado que seja favorável ao atendimento do paciente, onde possa ter compreensão e cuidado com o mesmo. A humanização não deve ser de um grupo, mas de todos os envolvidos no ambiente hospitalar, e para que isso ocorra é necessário despertar e sensibilizar o lado humano dos trabalhadores sendo assim uma das atividades a se desenvolver com esse projeto.

#### ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

Recepcionar e organizar o fluxo de pacientes;  
Informar e orientar usuários e familiares;  
Humanizar as relações entre corpo de funcionários e usuários do sistema SUS;  
Acolher o paciente de forma a contribuir para a qualidade do serviço prestado;  
Facilitar e agilizar a rotina de atendimento;  
Participar das atividades culturais e de produção científica do projeto e de reuniões de equipe;  
Realizar pesquisas com os usuários a fim de verificar o que é preciso para melhorar o atendimento;  
Apoiar o trabalho dos profissionais da saúde.



#### CONTRIBUIÇÃO DA BOLSA PARA O (A) ALUNO (A)

O contato com os usuários do HC UFU permitirá que os acadêmicos tenham uma formação mais completa, pois estaremos aprendendo, na prática, como se deve fazer um atendimento humanizado, e a respeitar a dor de cada um. Além disso, nos permitirá aprender a trabalhar em uma equipe multiprofissional, onde poderemos desenvolver diversas habilidades necessárias ao profissional atual.

#### AValiação:

A avaliação do bolsista será feita no decorrer da realização das atividades propostas. Para tanto, serão utilizadas fichas de avaliação e observações realizadas por alunos e pelos coordenadores do Programa, Projetos e subprojetos.

Uberlândia, 10 de outubro de 2017.