



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO



PROJETO “POSSO AJUDAR?”

Resumo

O Pronto Socorro do HCU/UFU é a principal porta de entrada do hospital-escola e recebe pacientes de média e alta complexidade de atendimento do Município de Uberlândia e região pactuada através de um sistema de Regulação Interna e do Município. O volume dessa demanda cria uma sobrecarga nos profissionais que atuam neste local. O Projeto “Posso Ajudar?” é uma iniciativa que visa promover a Humanização no atendimento aos usuários do atendimento de urgência e emergência no pronto socorro HCU/UFU e pós-consulta no ambulatório Amélio Marques. Promove a valorização da dimensão humana, a otimização do atendimento e supri as expectativas dos gestores hospitalares e da comunidade, contribuindo para a qualificação do atendimento no HCU/UFU e para o bom funcionamento do SUS. Esse projeto propõe a criação de uma área de acolhimento para atuar junto aos familiares e pacientes, orientando e auxiliando os usuários, além de colaborar com a equipe de servidores do hospital. Propõe também viabilizar as diretrizes do Humaniza SUS e tem como objetivo a promoção de uma visão humanística do futuro profissional da saúde quanto ao doente e seus familiares. Os alunos estagiários e bolsistas do Projeto “POSSO AJUDAR?” acolhem os usuários por meio de uma abordagem humanizada e resolutiva, encaminha-os aos locais e serviços corretos, organizam o fluxo, aprendem ouvir e reconhecer as necessidades dos usuários e desenvolvem atividades educativas junto à comunidade hospitalar.

Palavras-Chave POSSO AJUDAR ; POSSO AJUDAR ; POSSO AJUDAR



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO



Justificativa

A Política Nacional de Humanização surge como resposta espontânea a um estado de tensão, insatisfação e sofrimento tanto dos profissionais da saúde quanto dos pacientes, diante de fatos e fenômenos que configuram o que chamamos de violência institucional na saúde. Na área da saúde, a violência institucional decorre de relações sociais marcadas pela sujeição dos indivíduos. O não reconhecimento das subjetividades envolvidas nas práticas assistenciais no interior de uma estrutura caracterizada pela rigidez hierárquica, controle, ausência de direito ou recurso das decisões superiores, forma de circulação da comunicação apenas descendente, descaso pelos aspectos humanísticos e disciplina autoritária fizeram do hospital um lugar onde as pessoas são tratadas como coisas e prevalece o não respeito à sua autonomia e a falta de solidariedade. A humanização surgiu em resposta a esse enredo, sob a forma de ações localizadas, e foi se instituindo até chegar, hoje, à forma de uma política pública na área da saúde. Não por acaso, a humanização une suas primeiras vozes nos hospitais, fazendo coro a um movimento contrário à situação em que há aqueles que mandam e decidem, e outros que obedecem e não opinam sobre nada. Nesse sentido, a humanização busca nas ações humanizadoras a recuperação não só da saúde física, mas principalmente do respeito, do direito, da generosidade, da expressão subjetiva e dos desejos da pessoa. A humanização nasceu dentro do SUS. Os princípios do SUS são totalmente de inspiração humanista: universalidade, integralidade, equidade e participação social. Levados às últimas consequências definem humanização em qualquer concepção, em qualquer instância de atenção ou gestão. Tal caráter faz do SUS o principal sistema de inclusão social deste país. Enquanto na maioria dos hospitais privados a humanização foi tratada como cosmética da atenção: recepcionistas jovens e bonitas, bem vestidas e maquiadas,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO**



ambientes bem decorados que não devem nada aos hotéis de luxo, frigar no quarto e lojinha de conveniência. Nos hospitais públicos e movimentos sociais a humanização escapa aos modelos comerciais e recupera dos ideais do SUS a prática da cidadania. O SUS é o sistema idealizado para atender os anseios de saúde do povo brasileiro, mas é também o sistema de saúde público que apresenta as contradições e heterogeneidades que caracterizam nossa sociedade: serviços modernos e de ponta tecnológica ao lado de serviços sucateados nos quais estão presentes o modo ultrapassado de operar o serviço público, a burocratização e os fenômenos que caracterizam situações de violência institucional. No ano 2000, o Ministério da Saúde, sensível às manifestações setoriais e às diversas iniciativas locais de humanização das práticas de saúde, criou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH). Esse programa estimulava a disseminação das idéias da humanização, os diagnósticos situacionais e a promoção de ações humanizadoras de acordo com realidades locais. Inovador e bem construído por um grupo de psicanalistas, o programa tinha forte ênfase na transformação das relações interpessoais pelo aprofundamento da compreensão dos fenômenos no campo das subjetividades.

Em 2003, o Ministério da Saúde lançou a Política Nacional de Humanização (PNH), que mudou o patamar de alcance da humanização dos hospitais para toda a rede SUS e definiu uma política cujo foco passou a ser principalmente os processos de gestão e de trabalho. Enquanto política, a PNH se apresenta como um conjunto de diretrizes transversais que norteiam toda atividade institucional que envolva usuários ou profissionais da saúde, em qualquer instância de efetuação. Tais diretrizes apontam como caminho: - a valorização da dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão, fortalecendo compromissos e responsabilidade; - o fortalecimento do trabalho em equipe, estimulando a transdisciplinaridade e a grupalidade; - a utilização



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO**



da informação, comunicação, educação permanente e dos espaços da gestão na construção de autonomia e protagonismo; - a promoção do cuidado (pessoal e institucional) ao cuidador. Nessa vertente, a humanização focaliza com especial atenção os processos de trabalho e os modelos de gestão e planejamento, interferindo no cerne da vida institucional, local onde são gestados os vícios e os abusos da violência institucional. O resultado esperado é a valorização das pessoas em todas as práticas de atenção e gestão, a integração, o compromisso e a responsabilidade de todos com o bem comum.

Para sua implementação, a PNH atua nos eixos de institucionalização que operaram a mudança de cultura a que se propõe. Tais eixos compreendem a inserção das diretrizes da humanização nos planos estaduais e municipais dos vários governos, nos programas de Educação Permanente, nos cursos profissionalizantes e instituições formadoras da área da saúde, na mídia, nas ações de atenção integral à saúde, no estímulo à pesquisa relacionada ao tema, vinculando-os ao repasse de recursos. Várias ações e indicadores de validação e monitoramento foram desenvolvidos pelo Ministério da Saúde para estimular e acompanhar os processos de humanização não só nos hospitais, mas nos três níveis de atenção à saúde no SUS. A estratégia de criação e fortalecimento dos Grupos de Trabalho de Humanização nas instituições - grupos formados por pessoas ligadas ao tema e aos gestores dos serviços de saúde, com o papel de implementar a PNH em sua unidade - mostrou-se exitosa em vários locais, acumulando muitos bons exemplos de trabalho na área. Entretanto, a humanização só se torna realidade numa instituição quando seus gestores fazem dela mais que retórica, um modelo de fazer gestão. Boas intenções e programas limitados a ações circunstanciais não sustentam a humanização como processo transformador. Os instrumentos que de fato asseguram esse processo são a informação, a educação permanente e a gestão participativa. Pensar a humanização enquanto política significa menos o



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO**



que fazer e mais como fazer. Embora importantes, não são necessariamente as ações ditas humanizadoras que determinam um caráter humanizado ao serviço como um todo, mas a consideração dos princípios conceituais que definem a humanização como a base para toda e qualquer atividade. Este é o grande desafio: criar uma nova cultura de funcionamento institucional e de relacionamentos na qual, cotidianamente, se façam presente os valores da humanização. O Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia (HCU/UFU) é um Hospital Público Universitário de referência regional que atende pessoas provenientes de Uberlândia e de outras cidades e até mesmo de outros estados, sendo referência para a cidade de Uberlândia. É um hospital Público Federal conveniado com o Sistema Único de Saúde (SUS). O Hospital possui todos os leitos destinados ao atendimento SUS e apresenta altíssimas médias mensais de internações, atendimentos no Pronto-Socorro (consultas+procedimentos), e atendimentos (consultas+procedimentos) no Ambulatório Amélio Marques – (AAM) configurando assim, uma enorme demanda e conseqüentemente, prejudicando a qualidade do atendimento aos usuários. Dependendo da gravidade do paciente, esse segue diretamente para os serviços de emergência. Caso contrário o usuário passa pelo acolhimento de classificação de risco, aguardando ser atendido pelo médico. O usuário e a família ficam tensos e muitas vezes não entendem o processo causando alguns transtornos. Há ainda aqueles usuários que aguardam resultados de exames serem liberados. Os usuários do SUS que aguardam atendimento no Pronto-Socorro e Ambulatório do HCU/UFU, que ficam perdidos nos corredores, cujas informações necessárias não chegam e/ou entram em filas erradas para exames e outros atendimentos e ainda a falta de uma escuta adequada destes usuários gera a necessidade de criação do Projeto “Posso Ajudar?”



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO



O Projeto “Posso Ajudar?” é um trabalho de promoção da cidadania, no qual os estudantes aprendem a promover o diálogo, respeitar as diferenças, trabalhar em equipe, e principalmente compreender a importância de um atendimento acolhedor e de qualidade, baseado na humanização da atenção em saúde. Há inúmeros fatores que podem ser trabalhados pelos acadêmicos do “POSSO AJUDAR?” a fim de agilizar e encaminhar corretamente estes usuários fazendo com que a espera por atendimento se torne menos estressante e mais humanizada. O Projeto “Posso Ajudar?” busca humanizar o atendimento e organizar o fluxo de usuários nos corredores do HCU/UFU, em especial no Pronto-Socorro e Ambulatório: facilitar o contato família e equipe de saúde-usuário; acolher, orientar e informar usuários e familiares quanto às rotinas do hospital; auxiliar nas campanhas de saúde internas e participar de pesquisas junto à equipe técnica em temas de interesse do HCU/UFU, visando à melhoria da satisfação do usuário. O acolhimento e a escuta está entre as principais atividades desenvolvidas pelos alunos do Projeto “Posso Ajudar?” sendo entendido como uma postura ética, que visa à resolução das demandas colocadas pelos usuários.

Objetivo Geral

Possibilitar aos usuários do SUS, receber os esclarecimentos necessários sobre seu tratamento para que possa agilizar os acessos aos serviços de saúde e também concluí-lo o mais rapidamente possível;

A formação diferenciada do aluno que participa do Projeto “Posso Ajudar?”, uma vez que este aluno conhece desde o início de sua formação a realidade do Sistema Público de Saúde e se sente sujeito na construção e consolidação do SUS que queremos;

Inserir acadêmicos das Faculdades de Medicina e Enfermagem (FAMED, FOUFU) ESTES e outras Faculdades afins da UFU que desejarem participar;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO**



Acolher os usuários e familiares e contribuir com a equipe multiprofissional do Pronto Socorro, atendendo a Política Nacional de Humanização nos serviços de saúde principalmente nas áreas de urgência e emergência.

Objetivos Específicos

Atuar no Ambulatório Amélio Marques e no Pronto-Socorro de urgência e emergência do HCU/UFU abordando o usuário para esclarecer dúvidas e ajudá-lo a encontrar o local correto do seu atendimento;

Orientar quanto aos seus exames eliminando dúvidas;

Abordar e acompanhar o desenvolvimento do seu tratamento;

Agilizar o atendimento através da busca de exames do paciente;

Verificar se a documentação está correta;

Orientar quanto à classificação de risco e encaminhar corretamente estes usuários se for o caso.

Metodologia

Abordar os usuários e familiares que derem entrada no Pronto Socorro do HC UFU;

Acolher e acompanhar estes usuários e familiares nas suas necessidades psicossociais;

Realizar treinamento com acadêmicos para prepará-los para o acolhimento e prestar atendimento individualizado aos usuários do SUS seguindo o PASSO A PASSO, para um bom andamento de sua consulta no AMBULATÓRIO CENTRAL:

1º - Identificar com o recepcionista o local da consulta;

2º - Entregar o cartão no guichê indicado pelo recepcionista;

3º - Após entregar o cartão aguardar a chamada do médico no salão;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO



4º - Ao sair do consultório médico, retornar no mesmo guichê para etiquetar os exames;
5º - PASSAR NO “PÓS – CONSULTA”, OU SEJA, NO “POSSO AJUDAR” para receber orientação geral sobre a continuidade do TRATAMENTO. Por exemplo: EXAMES, ENCAMIHAMENTOS E MARCAÇÕES EM GERAL.

Metas / Ações

Atender 100% dos usuários do SUS e familiares que derem entrada no Pronto Socorro da UFU no Ambulatório Amélio Marques.

Público Almejado

Usuários do SUS com consultas e exames agendados no Ambulatório Amélio Marques, Acadêmicos e Profissionais da área da Saúde do HCU/UFU.

Público Atingido

Direto 2200 ***Indireto*** 6600 ***Total*** 8800

Local de Realização Urgência e emergência no pronto socorro HCU/UFU e pós-consulta no ambulatório Amélio Marques.

Promoção Interinstitucional

Parceiros Internos

FACED, FAMED, FOUFU, ESTES e outras áreas afins.

Parceiros Externos

Voluntários da comunidade em geral.

Cronograma de Execução

Período de execução do projeto: 01/10/2014/ a 30/04/2014

Relatório Final e Avaliação: 03/05/2014.

Referências Bibliográficas



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO**



PASCHE, Dário Frederico; Eduardo e BARROS, Maria Elizabeth Barros de. A Humanização do SUS como uma política do comum. Interface(Botucatu)[online].2009, vol. 13, suppl.1, PP.491. ISSN 1414-3283.doi: 10.1590/S1414- 32832009000500001.

SANTOS FILHO, Serafim Barbosa: BARROS, Maria Elizabeth Barros de e GOMES, Rafael da Silveira. A Política Nacional de Humanização como política que se faz no processo de trabalho em saúde. Interface (Botucatu) Página 4 de 8. [online]. 2009, vol. 13, suppl.1, PP. 603-613. ISSN 1414-3283. doi: 10.1590/S1414-32832009000500012.

CHAVES, Lúcio Edi; SILVEIRA NETO, Fernando Henrique da; PECH, Gerson; SANTOS CARNEIRO, Margareth Fabíola dos; Gerenciamento da comunicação em projetos, ISBN: 978-85-225- 0815-0 , Ano: 2010, Edição: 2, No. De Páginas: 172.

NOGUEIRA-MARTINS, Maria Cezira Fantini; BÓGUS, Cláudia Maria. Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde. Saúde e Sociedade, v. 13, n. 3, p. 44-57, set./dez. 2004.

NORONHA, José Carvalho de; LIMA, Luciana Dias de; MACHADO, Cristiani Vieira. A gestão no Sistema Único de Saúde: características e tendências. In: BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde no Brasil: contribuições para a agenda de prioridades de pesquisa. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006, p 45-82 (série Textos Básicos de Saúde).

SANTOS FILHO, Serafim Barbosa. Perspectivas da avaliação na Política Nacional de Humanização em Saúde: aspectos conceituais e metodológicos. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 12, n. 4, p. 999-1010, 2007.

Uberlândia, 24 de setembro de 2014.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
GESTÃO DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE
HUMANIZAÇÃO**



Sueli Costa Guedes

Gestão de Programas Institucionais de Humanização – HCU/UFU

Edson Luis Gonçalves

**Coordenador de Projetos Gestão de Programas Institucionais de Humanização –
HCU/UFU**