



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE ODONTOLOGIA
ÁREA DE ODONTOLOGIA PREVENTIVA E SOCIAL



THAMIRIS SILVA FREITAS

**“POSSO AJUDAR?”:RELATO DE EXPERIÊNCIA DE
HUMANIZAÇÃO NA ATENÇÃO HOSPITALAR**

UBERLÂNDIA

2021

THAMIRIS SILVA FREITAS

**“POSSO AJUDAR?”:RELATO DE EXPERIÊNCIA DE
HUMANIZAÇÃO NA ATENÇÃO HOSPITALAR**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade de Odontologia
da Universidade Federal de Uberlândia,
como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Odontologia.

Orientadora: Profa. Dra. Jaqueline Vilela
Bulgareli

UBERLÂNDIA

2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que sempre se fez presente em minha vida, por sua benção e proteção;

A minha família, José Antônio, Luisa e Sávio, que são minha base e me deram todo o apoio para que eu me mantivesse firme até aqui;

Aos meus amigos da FOUFU, em especial Layane, Pedro Rogério e Allyne, que tornaram essa caminhada mais leve;

Aos meus amigos Felipe e Vanessa, que foram um presente do Projeto “Posso ajudar?”;

Aos colegas da turma 83, por todos os momentos juntos;

Aos meus professores, por todo conhecimento transmitido;

A minha orientadora, Jaqueline Bulgareli, por toda sua dedicação, instrução e colaboração. Minha mais sincera gratidão, pois sem você este trabalho não aconteceria.

“A felicidade consiste em três pontos: trabalho, paz e saúde.”

- Abílio Guerra Junqueiro

RESUMO

Introdução: a Política Nacional de Humanização (PNH) surgiu em 2003, com o objetivo de tornar a humanização uma prática cotidiana dos serviços de saúde e provocar mudanças nos modos de gerir e cuidar. Quando se fala em humanização na atenção hospitalar é importante observar inúmeros aspectos. Diferente dos outros setores de atenção à saúde, os hospitais apresentam uma rotina acelerada de atendimentos de alta complexidade, gerando um ambiente de estresse e tensão. Objetivo: relatar a experiência vivenciada na prática do acolhimento e direcionamento dos usuários do Pronto socorro e Ambulatório (Amélio Marques) do Hospital das Clínicas (HC) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Metodologia: o presente estudo é um relato de experiência do projeto “Posso ajudar” que surgiu em 2011, com a finalidade de acolher, informar e encaminhar os usuários do serviço, trazendo agilidade ao atendimento e uma assistência humanizada. O projeto possui uma coordenadora, além de contar com a colaboração de todo o setor de Gestão de Humanização do Hospital de Clínicas da UFU. É composto por alunos dos cursos de graduação da área da saúde, humanas e exatas da UFU, e da Escola Técnica de Saúde (ESTES). A experiência relatada corresponde ao período de maio de 2020 a fevereiro de 2021. Foram desenvolvidas ações como: acolhimento de usuários e acompanhantes, aferição de temperatura, distribuição de máscaras, triagem, campanhas de doação de sangue, pesquisas de satisfação e doação de kits de higiene. Resultados: O projeto contou com a participação de 30 alunos. No período de Maio de 2020 à Fevereiro de 2021 foram distribuídas 14.600 máscaras e 118 kits de higiene pessoal. A pesquisa de satisfação obteve 93 respostas, os usuários do serviço se mostraram satisfeitos com a higiene e conforto do local, atendimento da recepção e tempo de espera e muito satisfeitos com o atendimento de modo geral. Conclusão: as ações desenvolvidas no projeto possibilitaram a compreensão da prática de acolhimento, além de agilizar os atendimentos do Pronto socorro e Ambulatórios, trazer um maior nível de esclarecimento e atender às expectativas dos usuários do serviço público de saúde.

Palavras-chave: Humanização da assistência; Acolhimento

ABSTRACT

Introduction: the National Humanization Policy (PNH) emerged in 2003, with the objective of making humanization a daily practice in health services and causing changes in the ways of managing and caring. When talking about humanization in hospital care, it is important to observe numerous aspects. Unlike other health care sectors, hospitals have an accelerated routine of highly complex care, generating an environment of stress and tension. **Objective:** to report the experience lived in the practice of welcoming and directing users of the Emergency Room and Ambulatory (Amélio Marques) of the Hospital das Clínicas (HC) of the Federal University of Uberlândia (UFU). **Methodology:** the present study is an experience report of the “Can I help” project that emerged in 2011, with the purpose of welcoming, informing and referring users of the service, bringing agility to the service and humanized assistance. The project has a coordinator, in addition to having the collaboration of the entire Humanization Management sector at the Hospital de Clínicas UFU. It consists of students from undergraduate courses in health, human and exact at UFU, and from the Technical School of Health (ESTES). The experience reported corresponds to the period from May 2020 to February 2021. Actions were carried out, such as: welcoming users and companions, measuring the temperature, distributing masks, screening, blood donation campaigns, satisfaction surveys and donation of health kits. hygiene. **Results:** The project had the participation of 30 students. In the period from May 2020 to February 2021, 14,600 masks and 118 personal hygiene kits were distributed. The satisfaction survey obtained 93 responses, the service users were satisfied with the hygiene and comfort of the place, reception service and waiting time and very satisfied with the service in general. **Conclusion:** the actions developed in the project made it possible to understand the welcoming practice, in addition to speeding up emergency room and ambulatory care, bringing a higher level of clarification and meeting the expectations of users of the public health service.

Key words: Humanization of assistance; Reception

LISTA DE ABREVIATURAS

EPI	Equipamente de Proteção Individual
HC-UFU	Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia
PNH	Política Nacional de humanização
SUS	Sistema Único de Saúde
ESTES	Escola Técnica de Saúde
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
OBJETIVO GERAL	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
METODOLOGIA	13
RESULTADOS	20
DISCUSSÃO	27
CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS	31
ANEXOS	33

INTRODUÇÃO

A humanização pode ser considerada uma das principais políticas públicas implantadas no Brasil. Para um SUS mais humanizado, a garantia de acesso universal e igualitário não é o suficiente. É necessária uma transformação nas práticas de cuidado, que devem ser voltadas para a resposta ao sofrimento do paciente e a tentativa de evitá-lo (Mattos, 2009). Nesse sentido, foi criada em 2003 a Política Nacional de Humanização (PNH) com o objeto de tornar a humanização uma prática cotidiana dos serviços de saúde e provocar mudanças nos modos de gerir e cuidar (Ministério da Saúde, 2009a).

Por humanização compreende-se a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde. Os valores que norteiam essa política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a corresponsabilidade entre eles, os vínculos solidários e a participação coletiva nas práticas de saúde. Muitas são as dimensões com as quais estamos comprometidos no trabalho em saúde: prevenir, cuidar, proteger, tratar, recuperar, promover, enfim, produzir saúde (Ministério da Saúde, 2008; 2009b). O termo acolhimento, muito relacionado à humanização, expressa uma ação de aproximação, uma atitude de inclusão, de estar em relação com algo ou alguém. Portanto, a PNH afirma a prática de acolhimento como uma das diretrizes de maior relevância (Ministério da Saúde, 2009a).

Quando fala-se em humanização em ambiente hospitalar, é importante observar inúmeros aspectos. Diferente dos outros setores de atenção a saúde, os hospitais apresentam uma rotina acelerada de atendimentos de alta complexidade, gerando um ambiente de estresse e tensão. É comum que pacientes, familiares e profissionais de saúde em ambiente de urgência e emergência tenham que lidar com sentimentos de angústia e ansiedade. Dessa forma, é importante que a estrutura desse ambiente, tanto física quanto organizacional e relacional, seja voltada para a valorização e respeito à pessoa, garantindo a qualidade do atendimento, esse é o conceito de hospital humanizado (Andrade et al., 2017; Paula, Ribeiro, Werneck, 2019). Pesquisas evidenciam que um dos motivos de maior insatisfação dos usuários dos serviços de urgência é o tempo de espera e uma assistência acolhedora de forma integral pode ser essencial para evitar essa insatisfação. O acesso fácil ao serviço e o acolhimento ao paciente e familiar são elementos diretamente ligados à qualidade da assistência prestada (Lima et al., 2015).

Observa-se que a humanização no contexto de ensino apresenta alguns aspectos importantes. É comum que alunos de graduação apresentem despreparo para um atendimento humanizado: dificuldade de escuta, de envolvimento com o sofrimento apresentado pelo paciente e de acolhimento a esse usuários dos serviços. Isso ocorre porque na prática prevalece o fazer técnico em detrimento da humanização. O ensino nas áreas de saúde deve ser pautado em uma prática reflexiva, permitir ao aluno a possibilidade de solução dos problemas e lidar com situações únicas, tratando o paciente de maneira individual. É importante que o aluno tenha esse contato com o atendimento humanizado e saiba como acolher o paciente de forma integral (Barbosa et al., 2013).

O Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia (HCU/UFU) é um Hospital Público Universitário de referência regional para 86 municípios. É um hospital Público Federal com 100% dos leitos destinados ao atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS) e apresenta altas médias mensais de internações, atendimentos no Pronto-Socorro e atendimento no Ambulatório Amélio Marques, configurando-se assim, provavelmente, uma sobrecarga de trabalho para funcionários e como consequência a possibilidade de uma piora na qualidade do atendimento aos usuários (EBSERH, 2020).

Os usuários que aguardam atendimento no Pronto-Socorro e Ambulatório do HCU/UFU, que muitas vezes não recebem todas as informações de maneira clara e objetiva, podem permanecer com dúvidas referentes à filas, local de atendimento, agendamento de consultas, pedidos de exames e atestados. A falta de uma escuta adequada e de uma atenção individualizada a estes usuários gerou a necessidade de criação do Projeto “Posso Ajudar? Urgências e Emergências Pronto Socorro” (Hospital de Clínicas de Uberlândia, 2017)

Este projeto foi criado em 2011, em sua última atualização, em 2019, o título do projeto foi simplificado e passou a ser “Posso Ajudar?”. O projeto tem o objetivo de agilizar e encaminhar corretamente estes usuários fazendo com que a espera por atendimento se torne menos estressante e mais humanizada. Desenvolve um trabalho de melhoria da satisfação do usuário, no qual os estudantes aprendem a promover o diálogo, respeitar as individualidades de cada paciente, trabalhar em equipe, e principalmente compreender a importância de um atendimento acolhedor e de qualidade, baseado na humanização da atenção em saúde. O acolhimento e a escuta estão entre as principais atividades desenvolvidas pelos alunos participantes e são

entendidas como uma postura ética, que visa à resolução das demandas colocadas pelos usuários (Diretoria Técnica do Hospital de Clínicas, 2011).

OBJETIVO GERAL

O objetivo geral deste trabalho é relatar a experiência vivenciada na prática de acolhimento e direcionamento dos usuários do Pronto socorro e ambulatório (Amélio Marques) do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir com a equipe multiprofissional do Pronto Socorro no acolhimento aos usuários e familiares, atendendo a Política Nacional de Humanização nos serviços de saúde, principalmente nas áreas de urgência e emergência.
- Descrever a atuação no Ambulatório Amélio Marques e no Pronto-Socorro de urgência e emergência do HCU/UFU, abordando o usuário para esclarecer dúvidas e direcioná-los ao local de atendimento.

METODOLOGIA

O projeto “Posso ajudar?” surgiu com a finalidade de acolher, informar e encaminhar os usuários do serviço, trazendo agilidade ao atendimento e uma assistência humanizada. O projeto teve sua última submissão ao SIEX em 2019, com o número de registro 20268 e aprovação para o período de 01/08/2019 a 31/03/2021. Em abril de 2020 houve uma seleção emergencial de bolsistas para atuação durante a pandemia de covid-19.

O projeto possui uma coordenadora, além de contar com a colaboração de todo o setor de Gestão de Humanização do HC-UFU e de participantes de outros projetos relacionados ao setor. É composto por alunos dos cursos de graduação da área da saúde, humanas e exatas da UFU, e da Escola Técnica de Saúde (ESTES).

Os alunos são divididos em equipes para a cobertura de todos os setores, sendo que as maiores demandas são do Pronto Socorro (Figura 1) e do ambulatório de pediatria. Os alunos do projeto dos cursos que não são da área da saúde (Jornalismo, Teatro, Letras e Física) ficam responsáveis pelas atividades com as crianças e manutenção do quiosque (Figuras 2 e 3).



Figura 1. Equipe do Pronto Socorro



Figura 2. Atividade com os pacientes do ambulatório de pediatria

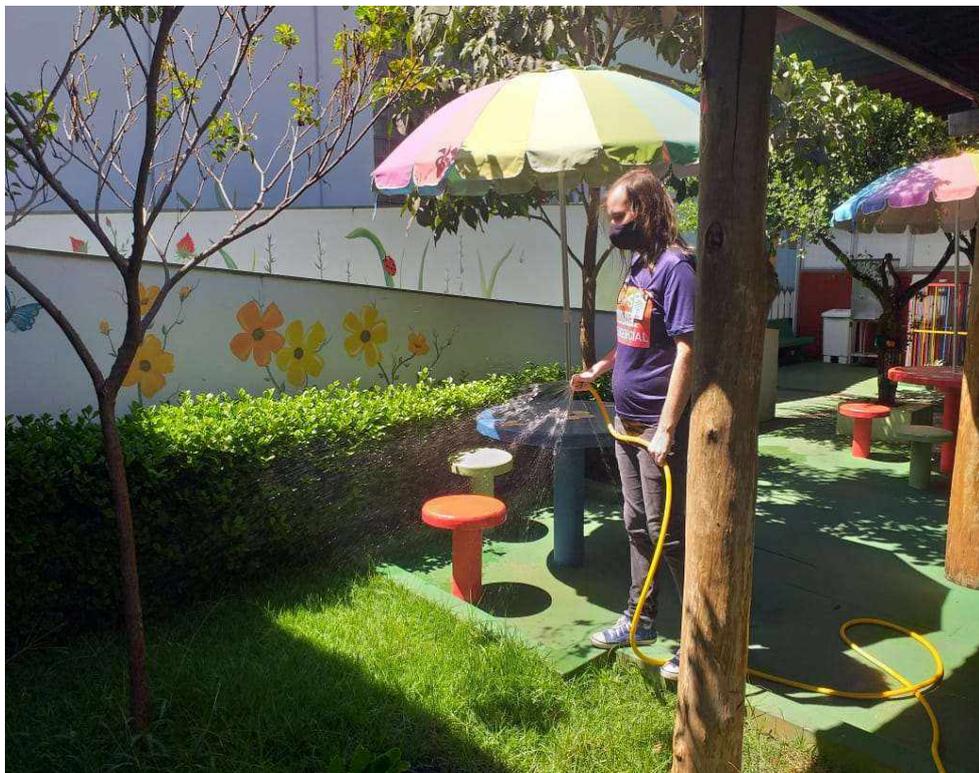


Figura 3. Bolsista do projeto “Posso ajudar?” realizando os cuidados de manutenção do quiosque

As demais ações descritas a seguir foram desenvolvidas pelos graduandos dos cursos da área da saúde (Enfermagem, Odontologia, Medicina, Fisioterapia e Psicologia). Foi realizado o acolhimento de usuários e acompanhantes que dão entrada no Pronto Socorro do HC-UFU para o esclarecimento de dúvidas, direcionamento e acompanhamento ao setor correto de atendimento, orientações quanto a data de retorno, agendamento de exames e consultas. Esta abordagem também foi feita com pacientes e acompanhantes no Ambulatório Amélio Marques. Após conversa com o paciente acolhido, caso necessário, era solicitado o encaminhamento ao serviço social ou psicologia para o atendimento das necessidades psicossociais do paciente.

Com a pandemia de Covid-19, houve um aumento na procura por atendimento no pronto socorro e foi necessária a adoção de novas medidas no ambiente hospitalar. Desta forma, várias ações foram implementadas e designadas aos participantes do projeto “Posso ajudar?”.

A aferição de temperatura se tornou uma das principais medidas na prevenção de Covid-19 e foi implementada em todas as portarias de acesso ao HC-UFU, nos horários de troca de plantão. A aferição de temperatura era realizada em todos os funcionários na chegada ao hospital e alguns solicitavam a aferição também na saída. A temperatura foi aferida na frente, por meio de termômetro de sensor infravermelho sem contato com a pele (Figura 4).



Figura 4. Aferição de temperatura na entrada do HC-UFU

Foi realizada a distribuição de máscaras, fornecidas pela Central de EPI (Equipamento de Proteção Individual) do HC-UFU, para pacientes e acompanhantes que deram entrada pelo Pronto Socorro. Esta ação aconteceu uma vez ao dia, todos os dias da semana (Figura 5).

A triagem rápida na portaria do Pronto Socorro foi realizada para maior agilidade no direcionamento de pacientes com suspeita de Covid-19 para o setor específico. Desta forma, os pacientes suspeitos ficaram o menor tempo possível em contato com os demais pacientes que aguardavam abertura de ficha.



Figura 5. Equipe do Pronto Socorro iniciando a distribuição de máscaras

Com as medidas adotadas para enfrentamento da covid-19 houve uma redução no número de consultas eletivas realizadas no Ambulatório Amélio Marques. Também houve uma queda nas doações de sangue, o que diminuiu o estoque do hemocentro. Assim, o projeto “Posso ajudar?” atuou no incentivo à doação de sangue, por meio de campanhas dentro do hospital, divulgando e encorajando acompanhantes e funcionários a realizarem a doação (Figuras 6 e 7).



Figura 6. Campanha de doação de sangue com acompanhante e funcionária do HC-UFU



Figura 7. Campanha de doação de sangue com acompanhante e funcionária do HC-UFU

O projeto foi responsável pela pesquisa de satisfação do usuário, que ocorreu no último quadrimestre de 2020. A pesquisa foi realizada com o objetivo de avaliar a percepção de satisfação dos usuários do hospital, visando o aprimoramento da qualidade do atendimento. Utilizou-se a ferramenta *Google Forms* para aplicação do questionário. Este foi elaborado com base no questionário utilizado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), à qual o hospital é filiado, considerando os seguintes aspectos: local/serviço do HC-UFU onde o usuário foi assistido; gênero/sexo; conforto no local da recepção; higiene, limpeza e organização; conforto das instalações na área de atendimento médico; atendimento da recepção; atendimento da equipe de saúde; tempo de espera; satisfação do atendimento; indicação do Hospital e grau de escolaridade do entrevistado (figura 8).



Figura 8. Paciente respondendo a pesquisa de satisfação do usuário

Outra ação importante realizada pelo Projeto foi a doação de kits de higiene pessoal. Todos os itens foram recebidos por meio de doação para o setor de humanização e cada kit montado de acordo com a necessidade do paciente. O kit contém escova de dente, creme dental, sabonete, desodorante, pente, absorvente, chinelos e cobertores. A solicitação foi feita diretamente pelo paciente acolhido ou através do serviço social.

RESULTADOS

O projeto contou com a participação de 30 alunos, sendo 17 dos cursos de graduação da Enfermagem, Odontologia, Medicina, Fisioterapia, Psicologia, Jornalismo, Teatro, Letras e Física (Gráfico 1), e 13 da Escola Técnica de Saúde (ESTES), como Técnico em enfermagem, Técnico em análises clínicas, Técnico em Saúde Bucal e Técnico em Prótese Dentária (Gráfico 2).

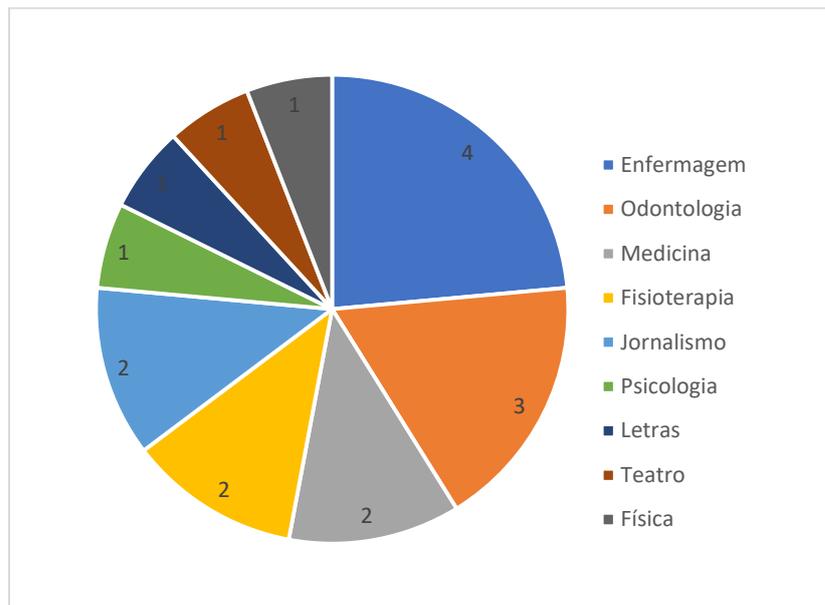


Gráfico 1. Número de participantes por curso de graduação

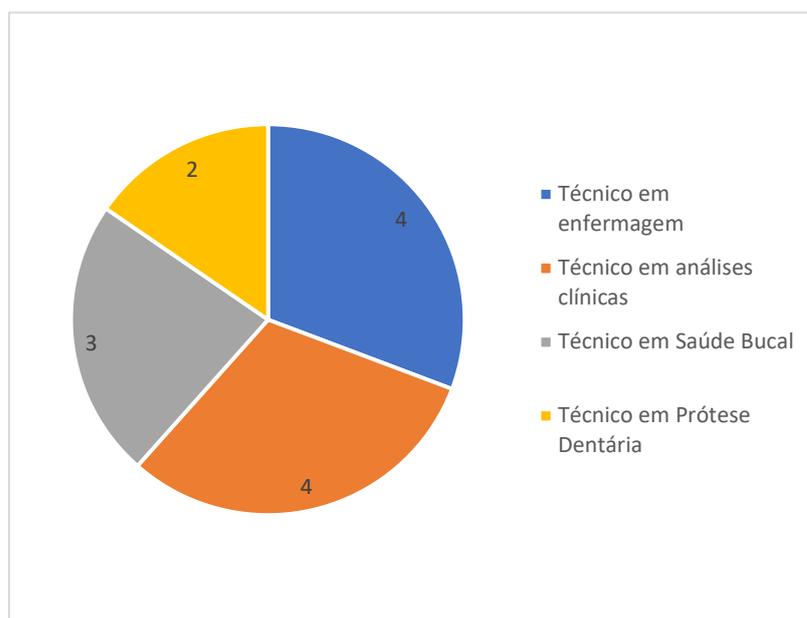


Gráfico 2. Número de participantes por curso de nível técnico

Os dados apresentados corresponderam ao período de maio de 2020 a fevereiro de 2021. Nesse período o projeto “Posso Ajudar?” acolheu todos os pacientes que deram entrada no Pronto Socorro do HC-UFU. No caso de pacientes inconscientes, os familiares e acompanhantes eram abordados. Uma parcela dos pacientes atendidos (total de 24.218 pacientes atendidos) foi internada (total de 11.560 pacientes internados), nesses casos o paciente recebia assistência até o momento da alta (Gráfico 3). A proporção total de pacientes atendidos e pacientes internados foi de 47,7%.



Gráfico 3. Pacientes atendidos e internados no Pronto Socorro no período de maio/20 à fevereiro/21

A distribuição de máscaras foi realizada todos os dias pela manhã, após o banho dos pacientes. A quantidade de máscaras liberadas pela central de EPI, inicialmente, eram de 100 máscaras por semana, com realização de pedido todas as segundas-feiras. Em novembro de 2020 essa quantidade aumentou para 100 máscaras por dia. No total foram 14.600 distribuídas.

A montagem e distribuição dos kits de higiene dependia dos itens recebidos pelo setor de humanização. No mês de maio o setor não recebeu nenhum item de higiene e por isso não houve a doação de kits. Nos meses seguintes, o estoque foi reabastecido e as doações ocorreram normalmente. Foram doados, no total, 118 kits.

A tabela 1 mostra a quantidade mensal de máscaras distribuídas e de kits de higiene doados no período de maio de 2020 a fevereiro de 2021.

Tabela1. Número de máscaras e kits de higiene distribuídos por mês no Pronto Socorro

Mês/ano	Número de máscaras distribuídas	Número de kits de higiene doados
Maio/2020	400	0
Junho/2020	500	15
Julho/2020	400	15
Agosto/2020	500	14
Setembro/2020	400	16
Outubro/2020	400	21
Novembro/2020	3.000	14
Dezembro/2020	3.100	11
Janeiro/2021	3.100	6
Fevereiro/2021	2.800	6
Total	14.600	118

No último quadrimestre de 2020, foi realizada uma pesquisa de satisfação do usuário. A pesquisa foi composta por 10 quesitos: sexo do entrevistado, conforto no local da recepção, higiene, limpeza e organização do hospital, conforto das instalações na área de atendimento médico, atendimento da recepção, atendimento da equipe de saúde, tempo de espera para atendimento, satisfação, de modo geral, com o atendimento recebido, se indicaria esse hospital para algum familiar ou amigo e qual grau de escolaridade do entrevistado. A pesquisa obteve 93 respostas.

O sexo feminino (71%) prevaleceu na pesquisa. (Gráfico 4). O total de 38,7% possuíam ensino médio completo (Gráfico 4.1). Em relação ao conforto no local da recepção, 35,5% consideraram ótimo (Gráfico 4.2). Sobre a higiene, limpeza e organização do hospital, 40,9% responderam ótimo e bom (Gráfico 4.3). Quanto ao conforto das instalações na área de atendimento médico, 40,9% responderam bom (Gráfico 4.4). Dos participantes avaliados, 51,6% disseram ser ótimo o atendimento recebido na recepção (Gráfico 4.5) e 54,8% responderam ser ótimo o atendimento da equipe de saúde (Gráfico 4.6). Em relação ao tempo de espera para atendimento, 39,8% consideraram o tempo bom (Gráfico 4.7). De modo geral, 58,1% se sentiram satisfeitos com o atendimento recebido (Gráfico 4.8). Cerca de 94,6% dos entrevistados indicaria o hospital a um familiar ou amigo (Gráfico 4.9).

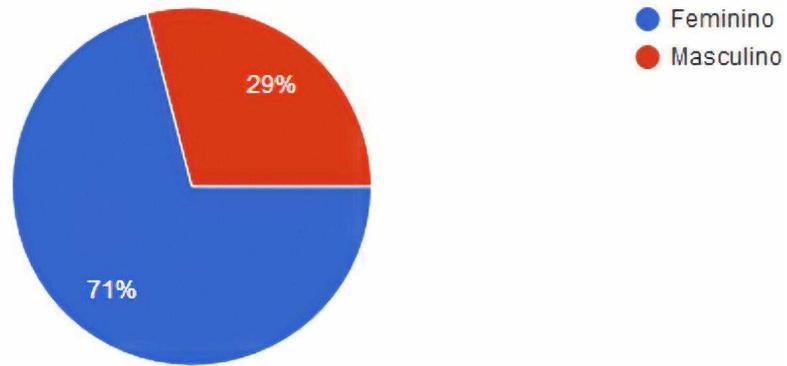


Gráfico 4. Sexo dos pacientes participantes da pesquisa de satisfação

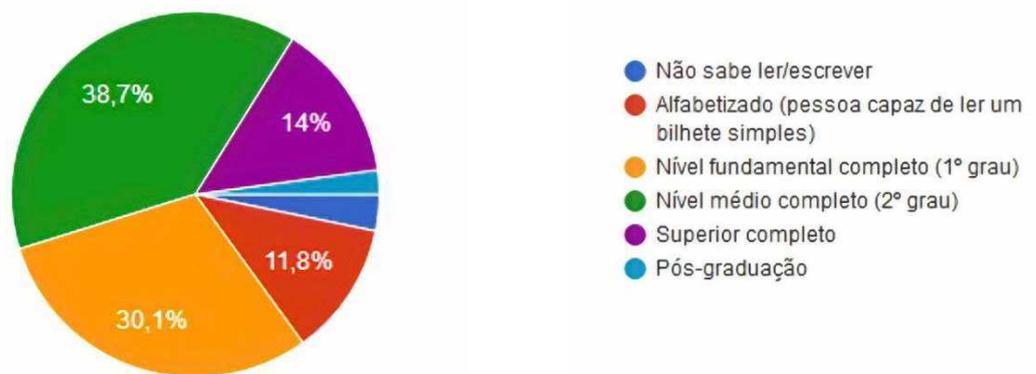


Gráfico 4.1. Resposta ao quesito "Grau de escolaridade do entrevistado"

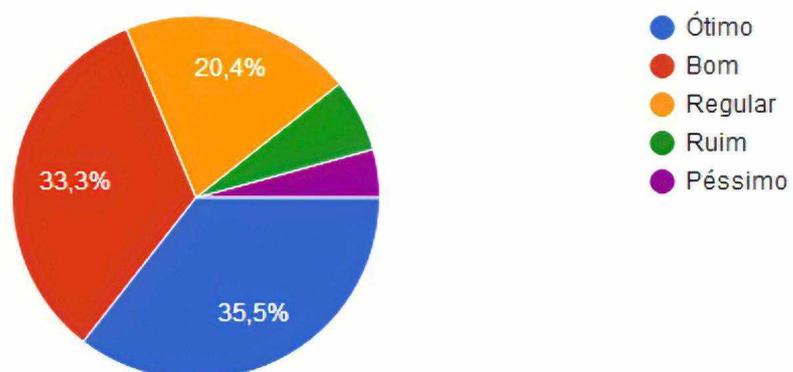


Gráfico 4.2. Resposta ao quesito "conforto no local da recepção"

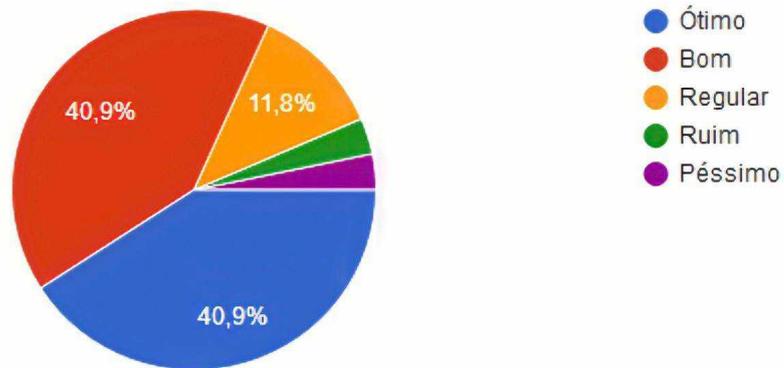


Gráfico 4.3. Resposta ao quesito "Higiene, limpeza e organização do hospital"

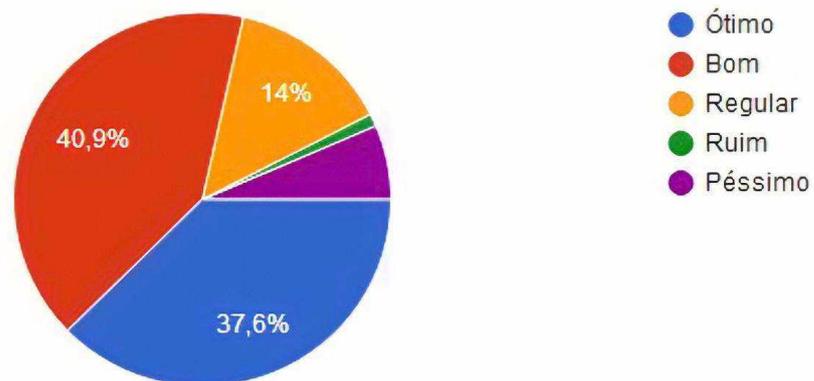


Gráfico 4.4. Resposta ao quesito "Conforto das instalações na área de atendimento médico"

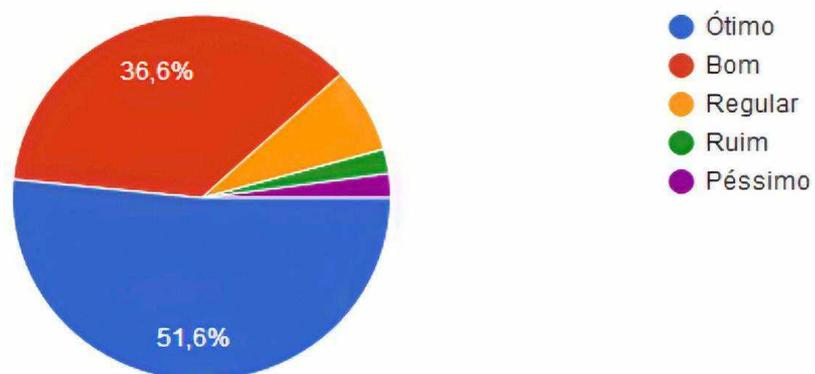


Gráfico 4.5. Resposta ao quesito "atendimento da recepção"

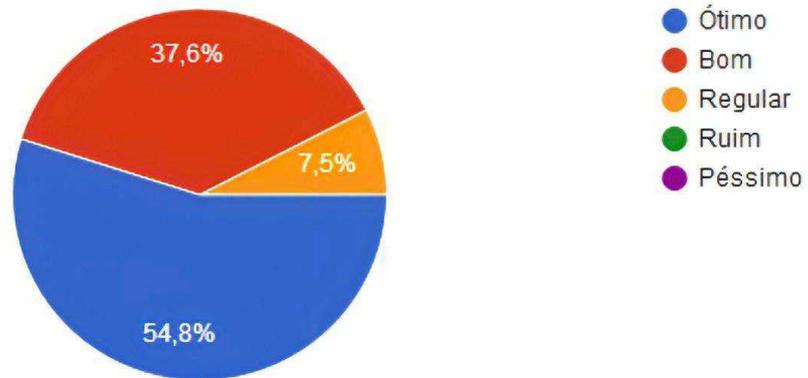


Gráfico 4.6. Resposta ao quesito "Atendimento da equipe de saúde"

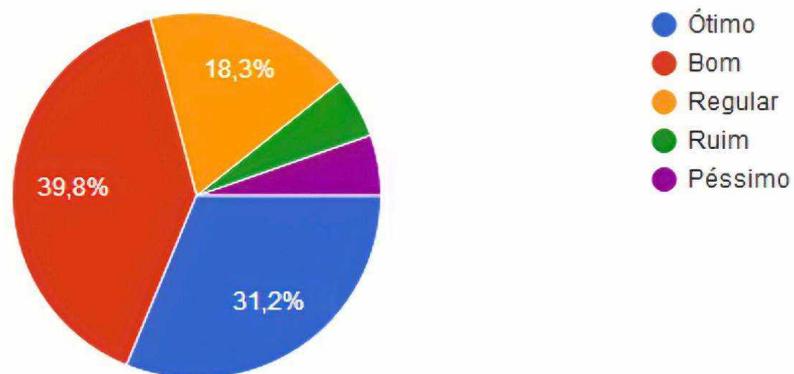


Gráfico 4.7. Resposta ao quesito "Tempo de espera para atendimento"

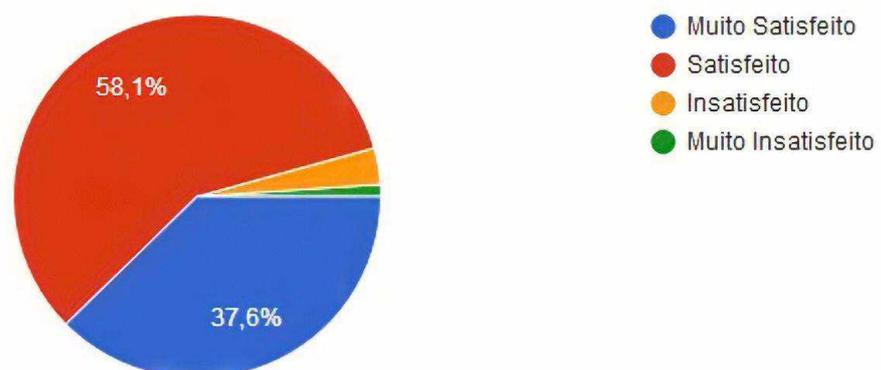


Gráfico 4.8. Resposta ao quesito "Satisfação com o atendimento recebido, de modo geral"

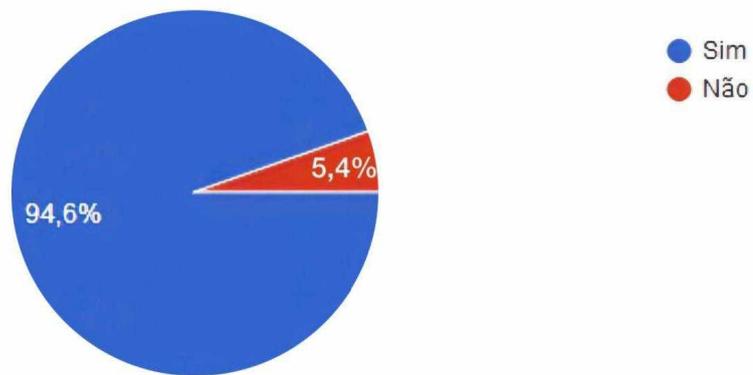


Gráfico 4.9. Resposta ao quesito "Indicaria esse hospital para algum familiar ou amigo?"

DISCUSSÃO

A extensão Universitária é uma ação comprometida com a realidade social, que possibilita a interação entre universidade e sociedade. Mas além de estar comprometida com a construção da sociedade onde está inserida, a extensão é também uma possibilidade de aprendizagem para o estudante, que é beneficiado por conhecimentos que contribuem para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Essa oportunidade leva a uma transformação qualitativa e forma um profissional com consciência crítica e preparado para identificar, entender e suprir as necessidades da comunidade (Diemer, 2019).

Na formação dos profissionais de saúde para a realização do cuidado integral, da promoção da saúde e da valorização da dimensão subjetiva e social a PNH é um dos temas centrais, considerando o processo saúde-doença-cuidado. A extensão universitária voltada para o atendimento humanizado aos usuários do serviço público de saúde, com o objetivo de incentivar os alunos à participação e autonomia, vai de encontro a valorização do usuário do serviço de saúde como sujeito principal na defesa dessa diretriz da política de humanização (Casate, Correa, 2012).

Além da importância das ações extensionistas no contexto cotidiano do ensino superior, pode-se observar a relevância dessas ações no contexto atípico vivenciado nos serviços de saúde. O “Posso Ajudar?” foi o único projeto de extensão dentro do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia (HC-UFU) que manteve suas atividades durante a pandemia de Covid-19.

Perfil sociodemográfico dos pacientes atendidos

Os resultados revelaram que a maioria dos pacientes entrevistados foi do sexo feminino, confirmando a predominância de mulheres na busca por serviços de saúde. As diferenças observadas no cuidado com a saúde em função do gênero ainda demonstram um caráter histórico-cultural. Além disso, devido a sua condição fisiológica e reprodutiva, as mulheres se preocupam mais com a saúde. No geral, agendam mais consultas, fazem exames preventivos e aceitam melhor os tratamentos e terapêuticas (Costa-Júnior et al., 2016).

No presente estudo, entre os pacientes entrevistados a maioria possui ensino médio completo e o segundo maior grupo concluiu o ensino fundamental. A baixa procura por atendimento por pessoas com ensino superior pode estar relacionada ao maior acesso à informação. Quando relacionamos anos de estudo com os fatores de

risco à saúde, pessoas com maior escolaridade tendem a apresentar comportamentos mais saudáveis. Anos adicionais de estudo reduzem a probabilidade de fumar e aumentam a probabilidade da realização de exames preventivos, como de câncer do colo do útero e mamografia. Ainda aumenta as chances de praticar algum exercício físico e usar o cinto de segurança (Besarria et al., 2016). Além disso, o acesso ao serviço privado e a planos de saúde está associado a um melhor poder aquisitivo, escolaridade e emprego. Essa é outra característica que justifica a prevalência de um grupo de menor condição socioeconômica na utilização do sistema público de saúde (Assis, Jesus, 2012; Costa-Filho, 2020).

Uma pequena parcela dos pacientes entrevistados não sabe ler ou escrever. A falta de acesso à informação e a condição financeira desse grupo podem estar relacionadas a dificuldade de acesso aos serviços de saúde. Os indivíduos com piores condições socioeconômicas muitas vezes não conseguem receber atendimento (Ribeiro et al., 2006).

Satisfação do usuário com o serviço de saúde

Conforme os resultados apresentados neste relato, com a superlotação e a sobrecarga dos profissionais da instituição, os participantes do projeto contribuíram para que não houvesse prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

O atendimento ao paciente, desde o momento da chegada até o momento da alta hospitalar, deve ter como foco a satisfação de suas necessidades. A qualidade na prestação de cuidados à saúde tem como característica principal a experiência do paciente. É através dessa experiência que se avalia a qualidade do atendimento. A relação paciente e profissional está diretamente ligada à satisfação do usuário e a percepção que ele terá sobre as práticas de saúde. Essa satisfação diz respeito as expectativas da população e se elas estão sendo atendidas. São expectativas que nem sempre estão ligadas ao estado de saúde, mas ao atendimento digno, ao respeito, à confidencialidade, à privacidade e a autonomia para escolha entre as possíveis opções de tratamento. Além de um atendimento ágil com um tempo de espera que seja o menor possível e a oferta de apoio social (Silva, Hecksher, 2016).

O atendimento de modo geral e o tempo de espera apresentam maior relevância em comparação aos quesitos de higiene, limpeza, conforto e indicação do hospital. A maioria dos pacientes entrevistados no Pronto Socorro do HC-UFU

responderam como ótimo o atendimento recebido pelos profissionais. O trabalho dos profissionais é considerado o componente melhor avaliado por usuários que participaram de pesquisas de satisfação. Essa alta satisfação com o trabalho dos profissionais é um importante resultado para o serviço público de saúde. Outro aspecto bem avaliado pelos usuários foi o tempo de espera para o atendimento. Esse ponto tem grande importância para o hospital, visto que, em estudo realizado em outros atendimentos de emergência o tempo de espera até ser atendido foi o quesito que apresentou o menor grau de satisfação por parte dos usuários, dentre todos os aspectos analisados. (Santiago et al., 2013).

Limitações observadas no desenvolvimento do projeto

A falta de EPIs adequados para atendimento de pacientes suspeitos de covid-19 foi a principal preocupação apresentada pelos participantes do projeto. Outra limitação importante foi a infraestrutura. O hospital cedeu ao projeto uma pequena sala que não atendia as normas de distanciamento e causava aglomerações, além de não apresentar ventilação adequada. A disponibilidade horária dos estudantes inseridos no projeto muitas vezes não era compatível com a necessidade do pronto socorro. Isso gerou uma sobrecarga para a equipe escalada nos turnos de maior fluxo de pacientes. Foi possível identificar também que muitas ações tinham registros incompletos ou erro no arquivamento, o que dificultou a coleta de dados.

CONCLUSÃO

Por meio das ações desenvolvidas, o projeto possibilitou a compreensão da prática de acolhimento, além de agilizar os atendimentos do Pronto Socorro e Ambulatórios do HC-UFU, trazer um maior nível de esclarecimento e atender às expectativas dos usuários do serviço público de saúde. Essa experiência contribuiu para a formação de um profissional consciente da necessidade integral do paciente atendido e ainda possibilitou um retorno da Universidade Pública à comunidade a qual está inserida.

REFERÊNCIAS

1. Mattos RA. Princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e a humanização das práticas de saúde. *Interface (Botucatu)*. 2009;13(1),771-80.
2. Ministério da Saúde (BR). Humaniza SUS: Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência. Brasília: 2009a [Citado em 4 Mar 2021]. Disponível em:
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_classificacao_risco_servico_urgur.pdf
3. Ministério da Saúde (BR). HumanizaSUS: Documento base para gestores(as) e trabalhadores(as) do SUS. 4.ed. Brasília: 2008 [Citado em 4 Mar 2021]. Disponível em:
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_documento_gestores_trabalhtrabal_sus.pdf
4. Ministério da Saúde (BR). Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS: Cartilha cogestão e gestão participativa. Brasília: 2009b [Citado em 4 Mar 2021]. Disponível em:
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/gestao_participativa_cogestao.pdf
5. Andrade LM, Martins EC, Caetano JA, Soares E, Beserra EP. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. *Revista Eletrônica De Enfermagem*. 2017;11(1).
6. Paula CFB, Ribeiro RCH, Werneck AL. Humanização da assistência: acolhimento e triagem na classificação de risco. *Revista de Enfermagem UFPE [Online]*. 2019;13(4),997–1005.
7. Lima CA, Santos BTP, Andrade DLB, Barbosa FA, Costa FM, Carneiro JA. Qualidade dos prontos-socorros e prontos-atendimentos: a satisfação dos usuários. *Einstein*. 2015;13(4):587-93.
8. Barbosa GC, Meneguim S, Lima SAM, Moreno V. Política Nacional de Humanização e formação dos profissionais de saúde: revisão integrativa. *Rev bras Enferm*. 2013;66(1),123-127.
9. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. HC-UFU Hospital de Clínicas de Uberlândia: Institucional: Nossa História. Uberlândia: 2020 [Citado em 8 Mar 2021]. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufu/acesso-a-informacao/institucional>.
10. Hospital de Clínicas de Uberlândia: Projeto "Posso Ajudar?" [Internet]. Uberlândia: 2017 [Citado em 8 Mar 2021]. Disponível em: <https://www.hc.ufu.br/content/projeto-posso-ajudar>.
11. Diemer MJ. A Extensão Universitária Como Possibilidade de Formação Integral: Evolução, Sujeitos Envolvidos, Aprendizagem e Inserção Curricular. *Inserção Curricular de Extensão: aproximações teóricas e experiências*. 2019;6(26),29-54.

12. Casate JC, Correa AK. A humanização do cuidado na formação de profissionais de saúde nos cursos de graduação. Rev Esc Enferm USP [Online]. 2012;46(1),219-226.
13. Costa-Júnior FM, Couto MT, Maia ACB. Gênero e cuidados em saúde: Concepções de profissionais que atuam no contexto ambulatorial e hospitalar. Sex, Salud Soc. [Online]. 2016;23,97-117.
14. Besarria VSC, Besarria CN, Ibiapina GR, Araújo DKL, Nóbrega AC, Ibiapia WV. Análise da relação entre escolaridade e a saúde da população brasileira. Revista Espacios. 2016;37(2),10.
15. Assis MMA, Jesus WLA. Acesso aos Serviços de Saúde: Abordagens, Conceitos, Políticas e Modelo de Análise. Ciênc Saúde Coletiva. 2012;17(11),2865-2875.
16. Costa-Filho DB, Galvão TF, Kelles SMB, Silva TS. Acesso a planos de Saúde na Região Metropolitana De Manaus em 2015: Estudo Transversal de Base Populacional. Epidemiol Serv Saúde. 2020;29(1).
17. Ribeiro MCSA, Barata RB, Almeida MF, Silva ZP. Perfil sociodemográfico e padrão de utilização de serviços de saúde para usuários e não-usuários do SUS - PNAD 2003. Ciênc Saúde Coletiva. 2006;11(4),1011-1022
18. Silva ER, Hecksher SD. Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde. Rev Gest Saúde. 2016;7,980-82.
19. Santiago RF, Mendes ACG, Miranda GMD, Duarte PO, Furtado BMA SM, Souza WV. Qualidade do Atendimento nas Unidades de Saúde da Família no Município de Recife: A Percepção do Usuários. Ciênc Saúde Coletiva [Online]. 2013;18(1),35-4.

ANEXO A – Submissão do Projeto ao SIEX



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA



1. Modalidade da Ação

Projeto - Ação Processual e contínua de caráter educativo, social, cultural, científico ou tecnológico, com objetivo específico e prazo determinado. Pode ser vinculado a um programa, fazendo parte de uma nucleação de ações, ou não-vinculado a um Programa (projeto isolado).

2. Apresentação do Proponente

Unidade Diretoria Geral Hospital de Clínicas

Sub-Unidade Diretoria Geral Hospital Clínicas

3. Identificação da Proposta

Registro no SIEX 20268

Ano Base 2019

Campus Uberlândia

Título

Projeto "POSSO AJUDAR?"

Programa Vinculado Programa de Humanização do Hospital de Clínicas de Uberlândia: "Integração

Área do Conhecimento Ciências da Saúde

Área Temática Principal Educação

Área Temática Secundária Direitos Humanos e Justiça

Linha de Extensão Saúde Humana

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 HUMANIZACAO ; POSSO AJUDAR ; ACOLHIMENTO

Período de Realização **Início** 01/08/2019 **Término** 31/03/2021

Período de Inscrições **Início** Não definida **Término** Não definida

Carga Horária Total 480

Status da Ação Deferida pela PROEXC