

# EMENDA À DESPESA Nº 006/2020

( Projeto de Lei Orçamentária para o exercício de 2020

## INCLUSÃO

### Vereador

WANDERLEY DE MORAES FARIA

### Órgão

Código Descrição

0900 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### Unidade Orçamentária

Código Descrição

0901 FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

Função Subfunção Programa

10 302 0015

### Projeto e Atividade

1.097 - REALIZAÇÃO DE PROJETO DE HUMANIZAÇÃO DO PRONTO SOCORRO MUNICIPAL

### Elemento da Despesa

4490510000 – OBRAS E INSTALAÇÕES

### Valor

83.274,00

## CANCELAMENTO

### Órgão

Código Descrição

0600 SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

### Unidade Orçamentária

Código Descrição

0601 SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Função Subfunção Programa

04 123 0004

### Projeto e Atividade

1.084 – RESERVAS NO ORÇAMENTO IMPOSITIVO MUNICIPAL

### Elemento da Despesa

4490510000 – OBRAS E INSTALAÇÕES

### Valor

83.274,00

## Justificativa

*Notação Única*  
**APROVADO**  
Em 09 / 11 de 119  
*[Assinatura]*  
Presidente  
CÂMARA MUNICIPAL DE GUAÇUÍ

*[Assinatura]*

O Pronto Socorro é uma unidade capacitada para atender urgência e emergências clínicas, consultas médicas, pequenos procedimentos médicos e de enfermagem, além disso, possui leitos para observação de até 24 horas para os pacientes.

## **O QUE É ATENDIMENTO HUMANIZADO?**

### **APRENDA A RECONHECER E IMPLANTAR**

**Hoje em dia todo mundo diz que pratica o atendimento humanizado.**

Infelizmente isto não é verdade.

Porém, as instituições de saúde que conseguem, de fato, implantar a humanização, alcançam melhores resultados nos tratamentos dos pacientes.

Mas não são só as instituições que saem ganhando.

Os profissionais e, principalmente, os pacientes, também colhem os frutos.

Neste texto você vai aprender facilmente o que é humanização e qual a importância e benefícios de implantá-la em um ambiente hospitalar.

## **O QUE É ATENDIMENTO HUMANIZADO?**

Atendimento humanizado hospitalar é a habilidade dos profissionais de saúde em ouvir, aconselhar e respeitar as opiniões dos pacientes para que eles tenham um tratamento digno.

Para que a humanização seja eficaz é preciso que os procedimentos e a estrutura da instituição também estejam alinhadas com este objetivo.

### **O que isso quer dizer, na prática?**

Não bastam bons profissionais para construir um bom atendimento.

Os procedimentos, normas e regras precisam estar de acordo com a expectativa, e a estrutura física e instalações devem estar aptas para atender os requisitos desejados.

### ***DIFERENÇAS ENTRE HUMANIZAÇÃO E DESUMANIZAÇÃO.***

#### **O que é humanização hospitalar?**

- Abordar de forma individualizada e especial;
- Dar atenção diferenciada e demonstrar empatia;
- Cumprimentar, chamar pelo nome, olhar nos olhos e escutar o paciente com atenção;

- Transmitir confiança, segurança e apoio para que o paciente possa se abrir e acreditar no tratamento;
- Respeitar a intimidade, crenças e desejos;
- Dar informações transparentes e proativas quanto ao quadro geral e os resultados obtidos, sempre levando em consideração o estado emocional dos pacientes e familiares;
- **Possuir estrutura física digna e preparada para o atendimento;**
- Criar procedimentos aptos às necessidades do tratamento;

### O que é desumanização hospitalar?

- Tratamento frio de pacientes e familiares;
- Abordagem generalista com base no quadro geral ou diagnóstico;
- Desvalorizar ou ignorar os medos, desejos, opiniões e crenças dos pacientes e seus familiares;
- Manter o foco no diagnóstico/tratamento/procedimento sem considerar as emoções do paciente;
- Usar frases como “existem pessoas que estão piores” no lugar de atitudes acolhedoras;
- Portar-se como superior, encabulando o paciente e sua família ou inibindo suas dúvidas;
- Falar da situação do paciente como se ele não estivesse ali;
- Dar informações muito técnicas ou pouco esclarecedoras;
- Rotular pacientes com base no diagnóstico;
- Atendimento rápido e sem interesse em sanar todas as dúvidas;
- **Estrutura e instalações precárias ou más higienizadas;**

### ***QUAL A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE.***

**Para uma instituição de saúde** a humanização hospitalar é importante para aumentar a eficácia do tratamento e a satisfação dos pacientes que, por sua vez, recomendam a instituição com mais frequência para outras pessoas.

**Para o paciente**, que está passando por um momento de fragilidade, a humanização no atendimento hospitalar é fundamental para garantir que ele seja tratado com carinho e dignidade durante sua jornada.

**Para o corpo clínico**, o tratamento humanizado é importante para motivar o trabalho e alegrar o ambiente hospitalar. Uma vez que há melhores resultados nos quadros dos pacientes, os profissionais se tornam mais contentes, aumentando a autoestima e o potencializando o trabalho em equipe.

**E se você é gestor, uma dica importante:**

Uma das principais estratégias de marketing para clínicas médicas, hospitais pronto

socorro, pronto atendimento e consultórios é garantir a satisfação dos pacientes para que eles recomendem a sua instituição aos outros.

## **TÉCNICAS DE ATENDIMENTO HUMANIZADO.**

Já sabemos que a humanização na área da saúde é de extrema importância para que o atendimento ao paciente seja feito de acordo com as suas expectativas, respeitando suas emoções e considerando-o como um ser individual.

Agora vamos ver, na prática, alguns exemplos de humanização e dicas de como aplicar a humanização nas mais diversas áreas de uma instituição de saúde, desde a recepção até a UTI.

### **ATENDIMENTO HUMANIZADO NA RECEPÇÃO.**

Registrar a ocorrência e mandar o paciente esperar não é atendimento humanizado.

Ao invés disso, as recepcionistas precisam mostrar que se importam individualmente com cada paciente.

#### **Algumas dicas são:**

- Receba os pacientes com um sorriso e mostre empatia;
- Chame o paciente pelo nome;
- Preste atenção no que ele diz e sempre olhe-o nos olhos;
- Explique como funcionará o processo de atendimento e passe expectativas reais;
- Enfatize que você estará à disposição para tirar qualquer dúvida;

**E o mais importante:** Não minta para o paciente sobre o tempo de espera.

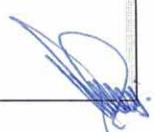
É melhor que ele saiba a verdade e seja atendido dentro do prazo, do que esperar muito mais do que havia planejado.

O nível de frustração dos pacientes aumenta muito quando o atendimento atrasa.

Ou seja: **Não se trata apenas de recepcionar bem.**

A instituição precisa prover informações e autonomia suficiente para que a recepção consiga realizar seu trabalho de forma eficiente e humanizada, e a **estrutura deve fornecer acomodações satisfatórias para que a espera seja confortável, minimizando a angústia e o sofrimento dos pacientes.**

#### **Algumas dicas para melhorar o ambiente são:**

- Crie distrações como TV's, revistas ou Wi-Fi;
  - Ofereça água ou café à vontade;
  - **Mantenha o lugar limpo e organizado.**
- 

## ATENDIMENTO HUMANIZADO NA ENFERMAGEM.

A enfermagem não deve se resumir à aplicação de técnicas médicas.

Ao invés disso, a humanização, para um técnico de enfermagem, deve significar consideração com aquele a quem se presta a assistência, pois naquele ser humano não há apenas necessidades biológicas, mas, também, necessidades psicológicas, sociais e espirituais.

**Porém, temos que ser realistas:** A rotina no na unidade de saúde dificulta muito o trabalho de humanização na enfermagem.

Afinal, como os enfermeiros podem respeitar as vontades dos pacientes se há horário definido para cada atividade?

### Confira um exemplo real:

Daniela Fagundes

Na instituição que trabalhava, era REGRA fazer o curativo apenas uma vez por dia, sempre pela manhã após o banho. Recordo que ao chegar ao meu plantão, às 19h, um paciente me pediu para que trocasse seu curativo, pois segundo ele, estava incomodando. Eu achei a queixa importante, e aquele paciente era tão pacífico... Refiz o curativo e registrei na evolução. No outro plantão fui chamada na sala da chefe e ali foi me informado que não poderia, em hipótese alguma, trocar o curativo mais de uma vez, por causa dos materiais.

Instituições de saúde (públicas ou privadas) precisam de dinheiro para funcionar. Afinal, as equipes precisam ser pagas e os insumos precisam ser comprados.

O problema é que alguns gestores criam normas e regras única e exclusivamente para atender as necessidades financeiras do negócio, deixando de lado as necessidades humanas.

### Algumas dicas para conciliar regras à humanização são:

- Converse com o paciente e explique a rotina do hospital para amenizar a adaptação;
- Converse com a sua equipe e tente trocar algumas tarefas para se adaptar às necessidades e hábitos do paciente;
- Visite os pacientes para cumprimentar e conversar por alguns minutos, mesmo quando não há afazeres designados. Para muitas pessoas é extremamente importante e confortador essa companhia;
- Respeite sempre as vontades do paciente. NUNCA o obrigue a fazer algo contra sua vontade, tampouco discuta sobre as normas internas com ele. O paciente não quer saber as normas do hospital ou PS, e sim ser tratado com dignidade;
- Sempre explique o motivo e os detalhes de cada procedimento. O que o paciente vai sentir? Quanto tempo vai levar? O que vai acontecer depois? Essas informações acalmam os pacientes e ajudam na aplicação dos procedimentos;
- Faça o seu melhor para permitir que os familiares possam visitar e acompanhar

o tratamento em horários diferenciados, mas nunca se esqueça de explicar como aquelas visitas são exceções e não vão ocorrer sempre. Além da alegria de ter os familiares por perto, o paciente vai reconhecer seus esforços para ajudá-lo.

## **ATENDIMENTO HUMANIZADO NA UTI.**

Pacientes em estado grave precisam de muitos medicamentos para apresentar melhoria no quadro.

Porém, diversos profissionais afirmam que o relacionamento interpessoal é essencial para potencializar essa melhoria.

Palavras de carinho, incentivo e solidariedade reduzem a taxa de mortalidade, diminuem a depressão e, com a ajuda dos familiares, combatem o delirium.

### **E as estatísticas comprovam:**

Uma pesquisa feita pelo Hospital Vila da Serra revelou que a taxa de mortalidade dos pacientes na UTI caiu de 26% para apenas 13% quando houve discussões entre as equipes médicas para entender os cuidados a serem tomados com base nas emoções e quadro geral dos pacientes.

### **Confira mais dicas para aplicar a humanização na UTI:**

- Faça integrações entre as equipes para discutir a situação dos pacientes, individualmente;
- Avalie as rotinas dos pacientes para adaptar a dieta do hospital;
- Crie horários para maior visitação e acompanhamento dos familiares;
- Ouça, converse e apoie o paciente e seus familiares.

## **ATENDIMENTO HUMANIZADO NA FISIOTERAPIA.**

Ninguém gosta de fazer fisioterapia. Principalmente no início.

Porém, quando o atendimento humanizado é aplicado à fisioterapia, os pacientes passam a ver as sessões com outros olhos, e apesar da dificuldade e das dores, eles entendem que podem contar com você sempre que precisarem.

É por isso que a empatia e a demonstração de boa vontade são as principais características que um profissional de fisioterapia deve possuir para humanizar o seu trabalho.

**E nunca se esqueça:** Um sorriso sincero e uma palavra de incentivo podem mudar completamente o rumo do tratamento, dia após dia.

### **Confira outras dicas para humanizar o atendimento na fisioterapia:**

- Chame pelo nome, sorria, olhe nos olhos e saiba ouvir as queixas e anseios dos

- pacientes;
- Seja respeitoso. A fisioterapia pode ser muito constrangedora para o paciente, principalmente nos estágios iniciais. Demonstre que você possui ética profissional e quer ajudar na recuperação do paciente;
  - Explique os procedimentos e os resultados esperados;
  - Comemore cada pequena conquista do paciente e incentive-o todos os dias;
  - Esteja sempre pronto para ajudar e responder às necessidades dos pacientes.

### **ATENDIMENTO HUMANIZADO NA ONCOLOGIA.**

Devido à característica agressiva da doença, grande parte dos profissionais tentam não se envolver, principalmente em casos de terminalidade.

Uma atitude nada ética.

A oncologia é a área que mais provoca medos e questionamentos nos pacientes, e dificilmente eles se expressam sobre seus anseios e percepções internos.

Por isso a assistência humanizada ao paciente oncológico deve ser primordial.

**Para essa missão, tenha em mente que:** A equipe toda deve estar preparada para aplicar a humanização no tratamento do câncer. Isso faz com que o paciente crie uma relação de confiança com todos os profissionais e entenda que eles estão preparados e dispostos a ajudá-lo nos momentos de fragilidade.

Essa confiança cria um ambiente positivo.

E a positividade é muito importante, pois o estado psicológico do paciente tem efeito direto no desfecho da terapia.

Desta forma, solicitamos de Vossa Excelência a dotação de recursos orçamentários a serem incluídos no **ORÇAMENTO GERAL DO MUNICÍPIO DE 2020**, com **destinação exclusiva para REALIZAÇÃO DO PROJETO DE HUMANIZAÇÃO DO PRONTO SOCORRO DE GUAÇUÍ (ANEXO).**



