

Botucatu, 21 de setembro de 2023.

**Ref: Humanização no Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu.**

Em atenção aos questionamentos advindos da deliberação nº 001/2023 do Conselho Municipal de Saúde, vimos por meio deste, esclarecer sobre cuidados e ações em realização ou planejamento, visando melhor atendimento da população usuária do complexo HC.

Esclarecemos, inicialmente, que o HCFMB é referência para mais de 60 municípios, incluindo atenção a pacientes em situações de urgências e emergências clínicas e cirúrgicas. Esse fluxo é um tanto quanto imprevisível. Como é de amplo conhecimento da população, vivenciamos um momento de intensa superlotação além de limitação no nosso quadro de RH. Neste momento, com novos orçamentos, estamos trabalhando na readequação dos quadros de profissionais de todas as áreas além da reabertura de leitos e salas do centro cirúrgico. Com essas medidas, esperamos melhora nas condições de trabalho e consequente melhora no acolhimento de pacientes e familiares/acompanhantes. Além disso, com a reabertura de leitos, acreditamos que haverá melhora no fluxo, gerando menor tempo de espera para que os pacientes sejam transferidos do PSA para o PSR ou mesmo para os leitos de internação, diminuindo a permanência na sala de observação do PSR e tentando que não mais tenhamos pacientes aguardando por acomodações na sala de espera do PSR. Apesar da dificuldade e das condições inadequadas de permanência dos pacientes na sala de espera, tentamos ao menos suprir o fornecimento de alimentos a pacientes que aguardam internação. O mesmo acontece na unidade de altas e internação.

O HCFMB criou um grupo de humanização que é composto por profissionais de diversas áreas, tanto administrativas quanto da assistência que tentam resolver demandas que a própria equipe identifica ou que é direcionada para o grupo via imprensa, ouvidoria ou busca direta. A principal missão descrita desse grupo é acolher, escutar e tratar as pessoas com dignidade, respeito, carinho e atenção que elas merecem, buscando diminuir a preocupação do paciente e do seu familiar no tratamento de sua dor, focando nas reais necessidades do paciente, contribuindo assim no processo de sua cura e recuperação. O grupo visa acolher, escutar e ser facilitador entre todos, principalmente pacientes, familiares e todos os agentes de Humanização do HCFMB. O núcleo se baseia no princípio de que o paciente não é só um paciente, ele é o amor de alguém.

Em todo complexo HC, retomamos a rotina de visitas dos pacientes internados como acontecia antes da pandemia. Hoje, no PSR e na UTIs a visita é permitida por 2 pessoas, mesmo quando o paciente já se encontra com acompanhante. Especificamente em relação ao PSR, a visita ocorre entre 16h00 e 17h00. Tentamos estabelecer um horário padrão para comunicação entre equipe médica e familiares. No PSR o horário é de 17h00 a 18h00, mas ainda estamos com dificuldades da prática plena dessa medida já que contamos com peculiaridades de cada especialidade. No PSA, o horário de visita é de 14h00 às 15h00, sendo permitida a entrada de um visitante para cada paciente e é nesse momento que são passadas informações aos familiares.

Especificamente no PSR, diante da grande demanda através de ouvidorias em relação às dificuldades de atendimento e cuidado humanizado, foi criado um grupo reflexivo com a equipe da enfermagem. Nesse grupo temos a ação de psicólogas do serviço, que trabalham associando os sentimentos da equipe com as questões vivenciadas pelos pacientes para que gere empatia e compaixão. Estamos avaliando a possibilidade de implementar atividades semelhantes em todas as unidades de atendimento de urgência.

Tanto com a equipe coordenadora do PSR como com a equipe coordenadora do PSA, iniciamos grupos de discussões, com reuniões periódicas, habitualmente semanais, para identificarmos nós críticos e definirmos planos de ação. Nesse aspecto, estamos mais adiantados com as questões do PSA, em que já implementamos a sala de acolhimento familiar, o serviço social presente 24 horas por dia com rotina de visitas e identificação de demandas sociais. Além disso, realizamos visitas multidisciplinares na tentativa identificar possíveis necessidades de pacientes e acompanhantes. Atualmente, estamos em discussão de mudanças estruturais que permitam melhorias no fluxo interno do nosso paciente além de mais breve transferência dos pacientes ao HC. Para isso, contaremos também com a figura do enfermeiro fluxista.

O complexo HC foi selecionado para participar do projeto “Lean nas Emergências”, um projeto do Ministério da Saúde por meio do PROADI-SUS, que tem como objetivo reduzir a superlotação nas urgências e emergências dos hospitais públicos do Brasil. Dois consultores do grupo da Beneficência Portuguesa seguindo metodologia desenvolvida pelo grupo EMBRAER (a EMBRAER também usa a metodologia do LEAN) foram responsáveis pelos treinamentos e capacitações para melhorarmos o fluxo e a experiência do paciente dentro do serviço de saúde, garantindo eficiência nos processos. As ações estão sendo também estendidas para o PSA.

Em relação aos prontos socorros infantis, entendemos que a adequação da escala médica produziu significativa melhora no tempo e na qualidade do atendimento à população. Não temos identificado necessidades e problemas que necessitem de alguma ação mais ampla nesse momento.

Quando falamos sobre as dificuldades de pacientes com limitações físicas, não recebemos queixas específicas. Nosso hospital dispõe de rampas de acesso e quase todos os setores, com banheiros adaptados. Em alguns setores que identificamos inadequações, estamos tentando melhorar. Solicitamos inclusive, se houver alguma demanda específica, que nos seja encaminhada para que possamos aprimorar e seguir a missão de prestar assistência de excelência. Nossa dificuldade é com a qualidade e a disponibilidade das cadeiras de rodas, mas também temos realizado trocas de dispositivos e compras de novas cadeiras.

Sobre os cancelamentos de procedimentos e tempo de permanência em jejum, esclarecemos que o fluxo de urgências e emergências impactam diretamente nessa situação. A diretoria de assistência em conjunto com a Diretoria de apoio tem realizado ações para conscientização das equipes sobre lotação e procedimentos pendentes de resolução, disponibilizando maior número de vagas para procedimentos que possam ser realizados no Hospital Estadual de Botucatu, permitindo melhor programação e menor risco de suspensão de procedimentos.

Reiteramos que o HCFMB tem o compromisso de prestar assistência de qualidade e de excelência a todo e qualquer paciente que procura nosso serviço além de prezar por comunicação adequada e respeitosa entre qualquer membro da nossa equipe, pacientes e familiares. Seguiremos empenhados a aprimorar a qualidade da assistência prestada.

Atenciosamente,



Giovana Tuccille Comes Brambilla  
Gerente Médica do HCFMB e Coordenadora Médica do PSA