

**Procedimento Operacional Padrão
Unidade de Atenção Psicossocial/02/2019**

**Atendimento em Sala de
Espera das Unidades de
Terapia Intensiva**

Versão 1.0

Hospital de
Clínicas



**Procedimento Operacional Padrão
Unidade de Atenção Psicossocial/02/2019**

**Atendimento em Sala de Espera das
Unidades de Terapia Intensiva**

Versão 1.0

© 2019, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh
www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Unidade de Atenção Psicossocial do Hospital de Clínicas (HC) da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM).
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins comerciais.

Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Ebserh – Ministério da Educação

POP: “Atendimento em Sala de Espera das Unidades de Terapia Intensiva” – Unidade de Atenção Psicossocial, Uberaba, 2019, 10p.

Palavras-chaves: 1 - Acolhimento; 2 – Orientação; 3 - Visitantes.

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
ADMINISTRADO PELA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
(EBSERH)**

Avenida Getúlio Guaritá, nº 130
Bairro Abadia | CEP: 38025-440 | Uberaba-MG
Telefone: (034) 3318-5200 | Sítio: www.uftm.edu.br

ABRAHAM WEINTRAUB
Ministro de Estado da Educação

OSVALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente da Ebserh

ANA LUCIA DE ASSIS SIMÕES
Superintendente do HC-UFTM

DALMO CORREIA FILHO
Gerente de Ensino e Pesquisa do HC-UFTM

MARIA CRISTINA STRAMA
Gerente Administrativa do HC-UFTM

GEISA PEREZ MEDINA GOMIDE
Gerente de Atenção à Saúde do HC-UFTM

IVONETE HELENA ROCHA
Chefe da Divisão de Gestão do Cuidado do HC-UFTM

IVONE APARECIDA VIEIRA DA SILVA
Chefe da Unidade Psicossocial do HC-UFTM

EXPEDIENTE
Serviço Social e Psicologia
Produção

HISTÓRICO DE REVISÕES

| Data | Versão | Descrição | Gestor do POP | Autor/responsável por alterações |
|-------------|---------------|---|---------------------------------|---|
| 15/05/2019 | 1.0 | Trata da padronização do Atendimento em Sala de Espera das Unidades de Terapia Intensiva do HC-UFTM | Ivone Aparecida Vieira da Silva | Milva Guimarães Leal Adriana Oliveira de Gouveia Heloisa Corrêa Coelho Registro, revisão e validação: Unidade de Planejamento Aprovação final: Colegiado Executivo |

SUMÁRIO

| | |
|-------------------------------|----|
| OBJETIVO..... | 07 |
| DOCUMENTOS RELACIONADOS | 07 |
| GLOSSÁRIO..... | 07 |
| APLICAÇÃO | 07 |
| 1. INFORMAÇÕES GERAIS | 07 |
| 2. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS..... | 08 |
| REFERÊNCIAS..... | 10 |

OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado para padronizar os procedimentos de Atendimento em Sala de Espera das Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) Adulta e Coronariana do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), como uma iniciativa que visa promover a humanização do atendimento a todos os familiares/visitantes deste espaço, uma vez que colabora para o acesso à informação e para a melhoria da qualidade e da eficiência da atenção dispensada aos pacientes, acompanhantes e visitantes.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Folder com orientações aos visitantes das UTIs Adulta e Coronariana do HC-UFTM

GLOSSÁRIO

Ebserh – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

HC-UFTM - Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

POP – Procedimento Operacional Padrão

UTI - Unidade de Terapia Intensiva

PNH – Política Nacional de Humanização

APLICAÇÃO

Sala de Espera das UTIs Adulto e Coronariana (Serviço Social e Serviço de Psicologia).

1. INFORMAÇÕES GERAIS

O acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), “é uma ação tecno-assistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde”. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde.

De acordo com a portaria nº 895/2017/Ministério da Saúde: a UTI é um serviço hospitalar destinado a usuários em situação clínica grave ou de risco, clínico ou cirúrgico, necessitando de cuidados intensivos,

assistência médica, de enfermagem e fisioterapia ininterruptos, monitorização contínua durante as vinte e quatro horas do dia, além de equipamentos e equipe multidisciplinar especializada.

Sendo assim, dada a complexidade dos casos e dos procedimentos realizados em uma UTI, a rotina do setor é diferente das outras enfermarias do hospital, com acesso restrito de visitantes, tanto no tempo reduzido da permanência, quanto no número de entradas autorizadas.

Tais características do contexto, juntamente com a gravidade dos casos, podem suscitar dúvidas e fantasias nos familiares que comparecem na UTI, nos momentos de visita, que já tendem a estar mais mobilizados afetivamente pelo momento vivido. Estudos mostram que orientar e acolher os visitantes antes da entrada na UTI ajuda a prepará-los para o encontro com o familiar doente (Maruiti & Galdeano 2007; Frizon, et. al, 2011).

Uma das intervenções possíveis de ser realizada é o atendimento em sala de espera. A realização do atendimento em sala de espera visa receber os usuários de forma acolhedora e humanizada, informar sobre normas e rotinas da Unidade e encaminhar as pessoas aos locais e profissionais que pretendem acessar, de acordo com a demanda apresentada, objetivando contribuir para a satisfação dos usuários e para o cumprimento da missão institucional.

2. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

1. As UTIs Adulta e Coronariana recebem visitantes em dois turnos diários de visita (manhã e tarde), em horários pré-determinados.
2. São autorizados a entrar para visita e adentrar a Sala de Espera das UTIs dois visitantes por turno de visita, previamente cadastrados na recepção da Portaria Principal;
3. O recepcionista da Sala de Espera das UTIs, ao receber o visitante, anota seu nome em planilha, que contém a relação de pacientes internados, junto ao nome do paciente que deseja visitar;
4. O recepcionista informa à Unidade de Atenção Psicossocial (Serviço Social e Psicologia) e ao secretário da UTI a chegada do visitante;
5. O assistente social, psicólogo e/ou o secretário designados para atendimento nas UTIs comparecem à Sala de Espera para realizar o acolhimento aos visitantes presentes.
6. Observação: este acolhimento é realizado em conjunto, com todos os familiares/visitantes que se encontrarem na sala de espera aguardando a liberação para a entrada nas UTIs.

7. São realizadas as seguintes orientações:

- Horários de visita e do boletim médico;
- Necessidade de aguardar autorização dos profissionais, secretários/escriturários, para a entrada nas UTIs;
- Importância da higienização das mãos;
- Necessidade de desligar os celulares;
- Não é permitido trazer alimentos para os pacientes, sentar nos leitos e falar em tom de voz alto;
- Durante a visita, permanecer somente ao lado do paciente internado que for visitar, não sendo permitido visitar outros pacientes;

Observação 1: juntamente com as orientações verbais, o visitante recebe um folder com as orientações impressas.

Observação 2: neste momento são esclarecidas dúvidas dos visitantes que não puderam ser sanadas com as orientações elencadas acima.

8. Outros temas considerados relevantes também podem ser trabalhados em sala de espera, conforme avaliação dos profissionais e demandas dos visitantes, tais como orientações sobre os dispositivos invasivos utilizados pelos pacientes, prevenção de infecção, orientações sobre os cuidados prestados, orientações sobre direitos, etc.

REFERÊNCIAS

1. Política Nacional de Humanização; acesso em 03.05.2019
http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf
2. Portaria nº 895/2017 do Ministério da Saúde; acesso em 14.05.2019
http://www.sgas.saude.ms.gov.br/wp-content/uploads/sites/105/2016/08/Portaria_895_2017_UTI_UCO.pdf
3. Maruiti MR, Galdeano LE. Necessidades de familiares de pacientes internados em unidade de cuidados intensivos. Acta Paul Enferm. 2007;20(1):37-43.
4. Frizon G, Nascimento ERP, Bertencello KCG, Martins JJ. Familiares na sala de espera de uma unidade de terapia intensiva: sentimentos revelados. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS) 2011 mar; 32(1):72-8.



**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO
MINEIRO (HC-UFTM)**

Avenida Getúlio Guaritá, 130

Bairro Abadia | CEP: 38025-440 | Uberaba-MG |

Unidade de Atenção Psicossocial

Telefone: (34) 3318-5232 | Sítio: www.ebserh.gov.br/web/hc-uftm