



Humanização como Estratégia de Gestão do Serviço Perioperatório de um Hospital de Referência do Estado de São Paulo: Relato de Experiência

Souza, Bárbara de

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo —
babi.enfermagem@gmail.com

Introdução: o cliente com a possibilidade de ser submetido à intervenção cirúrgica apresenta um nível de estresse independente do grau de complexidade do procedimento, sendo acometido por sentimentos como ansiedade e medos da morte e da anestesia durante o perioperatório. Esse período corresponde desde o momento em que o cirurgião indica a cirurgia até o retorno do cliente as suas atividades normais após alta hospitalar. **Objetivos:** Relatar as experiências e as atividades desenvolvidas pela equipe de enfermagem do ambulatório de avaliação perioperatória, utilizando a humanização como estratégia de gestão e qualidade do serviço. **Método:** Trata-se de um relato de experiência de caráter reflexivo, que descreve aspectos vivenciados pela autora, no período de março a dezembro de 2013, na oportunidade de trabalhar com a humanização como estratégia de gestão para otimização e resolutividade do atendimento a clientes que se encontram no período pré-operatório de cirurgias eletivas de um hospital de referência do Estado de São Paulo. **Resultados:** Através da estruturação do serviço de avaliação perioperatória utilizando a gestão humanizada, o paciente é tratado com respeito, é informado sobre todas as etapas do perioperatório, tem a possibilidade de esclarecer suas dúvidas de forma adaptada ao seu nível de conhecimento aumentando sua satisfação e a resolutividade do atendimento devido às consultas de clínica geral e anestesiologia serem agendadas para a mesma data e, sempre que possível, as consultas com as especialidades (cardiologia, geriatria e pediatria) acontecerem também no mesmo dia, evitando que o paciente tenha que se deslocar de sua residência várias vezes, otimizando o tempo e evitando transtornos. Todo esse processo contribuiu para a diminuição da fila de espera para avaliação pré-operatória de quatro para um mês e o número de suspensões de cirurgias, além de aumentar a satisfação dos clientes, pois ganharam agilidade e maior resolutividade no atendimento em um único dia. **Conclusão:** Este estudo oportunizou entender que o significado da humanização vai muito além do simples fato de tratar bem o cliente, ser educado e ter compaixão, contempla atitudes como informá-lo, estimulá-lo a ter autonomia em relação ao seu estado de saúde e decidir sobre o tratamento proposto, fazer educação em saúde e criar estratégias para otimizar o tempo e aumentar a resolutividade do atendimento. a ideia norteadora desse relato foi a de que ele possa contribuir para reflexões e discussões sobre a importância da gestão humanizada dos serviços, ressaltando a importância do papel do profissional enfermeiro em relação ao fornecimento de orientações pré-operatórias. como propostas para o futuro do serviço tem-se pensado e discutido em relação à instalação de televisores na recepção, onde serão exibidos filmes educativos sobre o processo cirúrgico, enquanto os pacientes aguardam atendimento e a formação de grupos para compensação clínica de doenças como diabetes e hipertensão.

Souza, Bárbara de. Humanização como Estratégia de Gestão do Serviço Perioperatório de um Hospital de Referência do Estado de São Paulo: Relato de Experiência. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10194