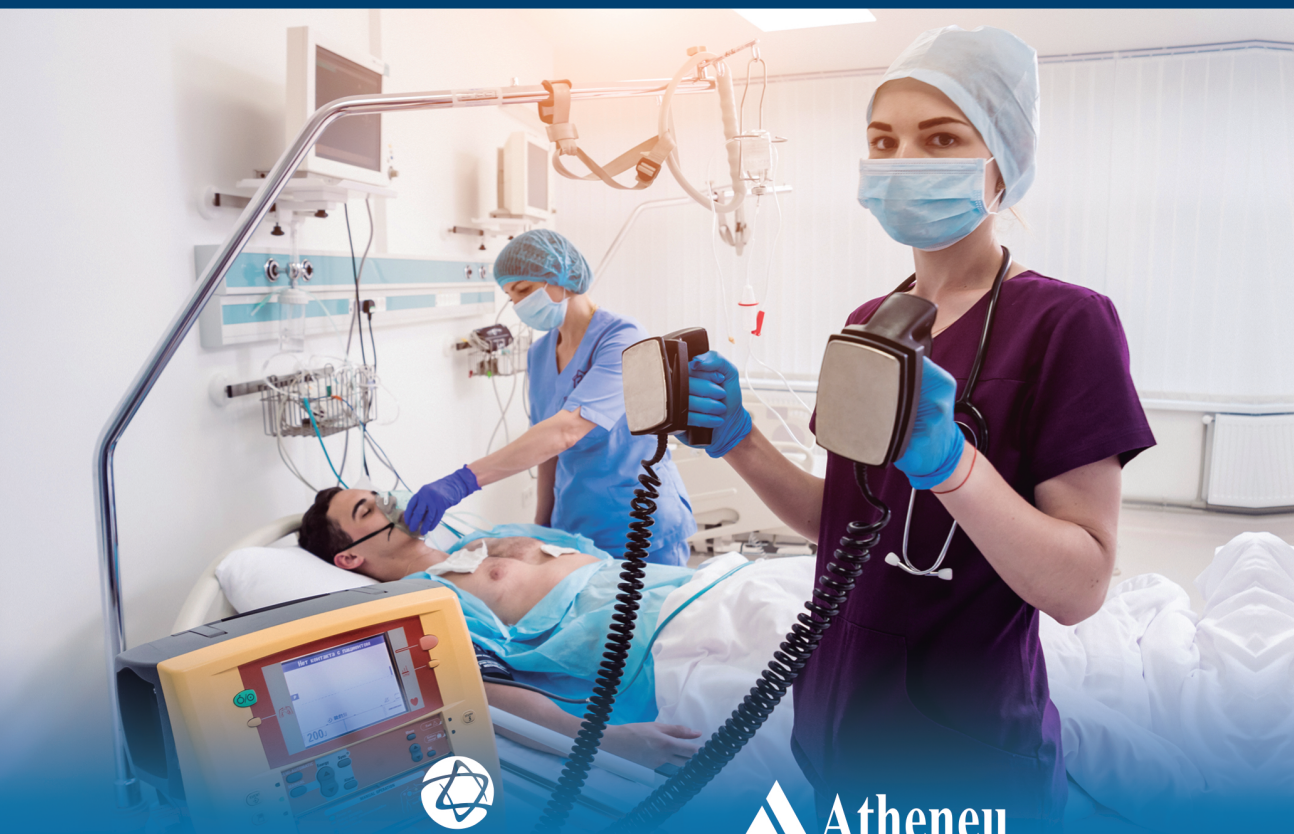
José Leão de Souza Junior
Tarso Augusto Duenhas Accorsi
Eduardo Segalla de Mello

EMERGÊNCIA

Protocolos e Procedimentos para Atendimento de Excelência

ABORDAGEM MULTIPROFISSIONAL



ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Atheneu

EMERGÊNCIA

Protocolos e Procedimentos para Atendimento de Excelência

ABORDAGEM MULTIPROFISSIONAL



www.atheneu.com.br

(21) 99165-6758 Facebook.com/editoraatheneu Twitter.com/editoraatheneu Youtube.com/atheneueditora

EMERGÊNCIA

Protocolos e Procedimentos para Atendimento de Excelência

ABORDAGEM MULTIPROFISSIONAL

José Leão de Souza Júnior
Tarso Augusto Duenhas Accorsi
Eduardo Segalla de Mello

ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Atheneu
Rio de Janeiro • São Paulo
2023

EDITORA ATHENEU

São Paulo — Rua Maria Paula, 123 – 18° andar
Tel.: (11) 2858-8750
E-mail: atheneu@atheneu.com.br

Rio de Janeiro — Rua Bambina, 74
Tel.: (21) 3094-1295
E-mail: atheneu@atheneu.com.br

CAPA: Márcio Alexandre Paranhos de Oliveira
PRODUÇÃO EDITORIAL: Villa

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

S715e

Souza Junior, José Leão de
Emergência : protocolos e procedimentos para atendimento de excelência : abordagem multiprofissional / José Leão de Souza Junior, Tarso Augusto Duenhas Accorsi, Eduardo Segalla de Mello. - 1. ed. - Rio de Janeiro : Atheneu, 2023.
24 cm.

Inclui bibliografia e índice.
ISBN 978-65-5586-668-1

1. Emergências médicas. 2. Serviços médicos de emergência. 3. Abordagem interdisciplinar do conhecimento. I. Accorsi, Tarso Augusto Duenhas. II. Mello, EduardoSegalla de. III. Título.

23-83230 CDD: 616.025
CDU: 616-083.98

Meri Gleice Rodrigues de Souza - Bibliotecária - CRB-7/6439
29/03/2023 03/04/2023

Junior JLS, Accorsi TAD, Mello ES.
Emergência – Protocolos e Procedimentos para Atendimento de Excelência – Abordagem Multiprofissional
© Direitos reservados à EDITORA ATHENEU – Rio de Janeiro, São Paulo, 2023.

PARTE 1

Gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA)

Seção 1

Boas Práticas na Unidade de Pronto Atendimento

1
Acolhimento de Pacientes e Familiares na Unidade de Pronto Atendimento

Ana Merzel Kernkraut
Claudia Regina Laselva

O pronto atendimento é um ambiente dinâmico, com uma característica ímpar, pois recebe pacientes com diferentes condições clínicas, desde as condições mais simples aos casos graves, em que a agilidade do início de tratamento é um fator importante para o desfecho do paciente.

Todos estes pacientes têm uma mesma porta de entrada e a equipe tem a tarefa de, por meio de um contato muito breve, levantar hipóteses sobre o que pode estar acontecendo, realizar o diagnóstico e propor o tratamento.

O paciente quando visita um estabelecimento de saúde tem uma expetativa que muitas vezes é próxima ao real, mas, muitas vezes, é bastante distante e apoiada no desejo do paciente, e não no funcionamento da unidade; e, em um pronto atendimento, o desafio da espera é um problema comum a todos os serviços de urgência e emergência.

Os profissionais que ali trabalham também têm um perfil específico, precisam gostar de um ambiente dinâmico, imprevisível, devem ser versáteis e estar capacitados a tratar de pacientes com condições clínicas leves, bem como atuar em casos graves e complexos.

Por fim, o ambiente em que se dá o atendimento precisa ter uma estrutura adequada para o atendimento deste público. Questões relacionadas à segurança do ambiente como disponibilização de álcool em gel, distanciamento no local de espera, limpeza, controle de ruídos também impactam a experiência do paciente.

Frente a um cenário no qual existe uma variedade de casos, muitas vezes sem previsão de quantos pacientes aparecerão para serem atendidos em um plantão, a primeira tarefa do profissional é fazer uma triagem para avaliar a condição do paciente naquele momento a fim de prestar o atendimento adequado.

Normalmente, quando os paciente buscam um pronto atendimento, estão com dor, indispostos, sentindo-se desconfortáveis com sua condição de saúde e procuram o serviços para alívio imediato dos sintomas. A característica que temos é que os pacientes não conhecem os profissionais e vice-versa, os pacientes conhecem a instituição, mas não quem vai examiná-lo e tratá-lo.

Em uma instituição onde temos a certificação da JCI (Joint Commission International) e Planetree (Cuidado Centrado na Pessoa), o acolhimento e a parceria no cuidado são elementos essenciais e devem estar presentes durante qualquer atendimento.[1,2]

Sabemos também que para efetuar um bom cuidado ao paciente, o profissional precisa estabelecer um vínculo, mesmo que breve, mas é a partir desse vínculo que poderá perceber o que está acontecendo com o paciente, o que há de problema ativo e como cuidar dele, e a dúvida que aparece se refere a como estabelecer um vínculo com um paciente durante um breve momento e acolher quem não está se sentindo bem.

Existe um movimento mundial (*What matters to you*) que preconiza que os profissionais de saúde devem perguntar ao paciente o que é importante para ele, o que fará a diferença naquele momento; portanto, perguntar ao paciente o motivo da vista neste serviço e escutar de maneira empática sua resposta é a tarefa da equipe profissional. Por comunicação empática, podemos entender uma atitude de querer saber o que está acontecendo com o outro, dar a oportunidade para o paciente ou explicar o que está acontecendo com ele ou para que seu familiar o faça.[3]

A partir da história de seus sintomas e aferição de sinais vitais do paciente, o profissional concluirá a primeira parte do atendimento que é a de classificar a urgência do atendimento. Daí a importância de uma escuta empática para promover este primeiro acolhimento ao paciente, dar tempo para ele falar e prestar atenção no que ele está dizendo.[4]

Em continuidade ao atendimento, existe uma parte administrativa que diz respeito a como será feito o pagamento por esse atendimento. Normalmente, o paciente procura atendimento em locais onde sua operadora de saúde dá cobertura; em outras situações, as despesas do atendimento são pagas diretamente pelo paciente e este é um momento crítico, pois os profissionais da área administrativa também precisam estar capacitados a atender o paciente de maneira ágil, com cordialidade e acolhê-lo neste momento em que ele ainda não foi atendido pelo médico (salvo em situações de urgência e emergência em que o fluxo é diferente) e, portanto, ainda existe desconforto relacionado ao motivo de sua ida ao pronto atendimento.

Alguns dos motivos que leva o paciente que aguarda um atendimento no pronto atendimento são o tempo de espera, o receio de estar em contato com outras patologias que possam ser transmissíveis e a o fato de não compreender como funciona um pronto atendimento. Assim, informar quais as etapas do atendimento e o tempo que ele aguardará para ser atendido é um modo de dar uma previsibilidade quanto ao atendimento, e sabe-se que, quando um paciente sabe quanto tempo esperará, ele se sente menos frustrado em relação ao tempo de espera.

Informações sobre o funcionamento da unidade, sobre o processo de triagem e sobre o atendimento e o acompanhamento durante o tempo de espera

são formas de demonstrar respeito pelo tempo do paciente e, assim, mostrar a preocupação com o acolhimento que ele recebe.

O momento da consulta médica é o objetivo final da ida do doente ao pronto atendimento e aqui é importante fazer um recorte, pois muitos pacientes têm a expectativa de que o médico do pronto atendimento fará um *check up* geral e identificará quase em um passe de mágica o que está acontecendo com eles, quando, na realidade, os pacientes é que precisam saber o que deve ser informado ao médico para que este possa pensar nas hipóteses diagnósticas, solicitar exames complementares de modo a finalizar o diagnóstico. Neste momento, inclui-se mais um fator: o papel da Medicina Diagnóstica que auxilia a decisão médica e que envolve outro tempo de espera para a conclusão dos exames. Portanto, quanto maior o número de informações que o paciente tem sobre todo esse processo, menos ansioso ele ficará e, com isso, verá a equipe como sua parceira naquele momento. É muito importante informar o paciente, o que pode e deve ser feito pela equipe; a previsibilidade do atendimento ajuda o paciente a balizar a sua expectativa.

Para que seja possível dar previsibilidade, é importante contar com ferramentas de tecnologia que tem capacidade preditiva frente ao volume de atendimento e condição de chegada do paciente. Atualmente, é difícil ter excelência do atendimento se não houver tecnologia por traz dos processos de atendimento.

O Hospital Israelita Albert Einstein conta com um sistema de predição de internação, de monitoramento da dor do paciente, o CMOA (Centro de Monitoramento Assistencial), que desempenha papel fundamental no gerenciamento da jornada do paciente por meio de inteligência artificial. Dependendo da condição do paciente e do tipo de patologia a ser tratada, o CMOA prevê em quanto tempo haverá um leito disponível para internação e alocação do paciente em uma unidade de tratamento especializada.

Entretanto, um sistema de saúde não pode ser somente *high tech*, tem de ser *high touch*, pois o sistema é feito de processos, mas quem opera o sistema são pessoas e o sistema de saúde é um local que cuida de pessoas.

Haver uma equipe que possa acolher os pacientes facilitando sua navegação por esse sistema durante sua jornada de cuidado faz a diferença para eles e seu familiar ou acompanhante.

No Einstein, temos a experiência de contar com uma equipe de *concierges* que monitora as internações provenientes de pacientes que estão no pronto atendimento. Por meio de rondas e controle dos pacientes em atendimento, o *concierge* faz um contato prévio com o paciente para informar-lhe aspectos da internação e previsão da liberação de leito. Esse acolhimento realizado pela equipe possibilita uma comunicação clara e empática, promovendo o acolhimento do paciente e de seu familiar.

Durante a pandemia, tivemos de construir um anexo com leitos para poder atender a todos os pacientes que necessitavam de internação hospitalar.

Esse anexo foi construído nos moldes de hospital de campanha e conta com leitos e banheiros individuais. Foi essencial, naquele momento, contar com uma equipe de *concierges* que atuou no pronto atendimento informando previamente ao paciente onde ele seria alocado; desta maneira, a percepção de excelência do atendimento foi mantida e não houve reclamações em relação ao local de internação.

A percepção de uma experiência positiva dependerá da maneira como o paciente foi tratado, da atenção dispensada a ele em todos os pontos de contato, do conhecimento técnico dos profissionais, da empatia e da qualidade das informações oferecidas durante o seu cuidado.

Referências

1. Planetree [Internet]. [2023 Fev. 7]. Disponível em: www.planetree.org.
2. Joint Commission International [Internet]. [2023 Fev. 7]. Disponível em: https://www.jointcommissioninternational.org.
3. Hirpa M, Woreta T, Addis H, Kebede S. What matters to patients? A timely question for value-based care. PLoS One. 2020;15(7):1-16. [2023 Fev. 7]. doi.org/10.1371/journal.pone.0227845.
4. Mesquita AC, de Carvalho EC. Therapeutic listening as a health intervention strategy: an integrative review. Rev Esc Enferm. 2014;48(6):1122-30.