# INDICAÇÃO Nº 1001/2018

Humanização de atendimento na UPA e no Pronto Atendimento Municipal Dr. Jorge Milton Nunes.

Senhor Presidente,

O Vereador que esta subscreve, nos termos do inciso I do artigo 153 do Regimento Interno,

**INDICA**

ao Chefe do Poder Executivo Municipal, que seja feita humanização de atendimento na UPA e no Pronto Atendimento Municipal Dr. Jorge Milton Nunes.

A área de atendimento humanizado tem sido valorizada e novas operações vêm sendo criadas dentro das centrais de relacionamento a sim de resolver problemas e antecipar-se a eles. A utilização de uma boa logística nas centrais de atendimento na área da saúde em nosso município desafoga o fluxo de pessoas que ficam esperando atendimento e permite um foco maior em necessidades mais críticas.

Entender o usuário nessas situações é fundamental para o bom funcionamento da prestação de serviços e faz parte de práticas do bom atendimento. Esse entendimento não passa só por uma análise de suas necessidades como usuário do serviço, tratando-se do seu problema se saúde de forma pontual, mas também por perceber momentos emocionais pontuais e suas necessidades enquanto pessoa.

A comunicação adequada para o bom atendimento não se trata somente de usar as palavras corretas ou aplicar uma gramática de excelência (apesar de serem detalhes essenciais), mas de falar a língua do paciente, em seus diversos momentos e circunstâncias, sempre com segurança, clareza, objetividade e transparência.

A boa comunicação feita na fase inicial do atendimento ajuda a antecipar os possíveis problemas, assim, ao antecipar-se aos problemas que sua operação pode gerar ao paciente, você ganha tempo ao evitar que ele afogue sua operação com reclamações e, ainda melhor, cria uma relação de confiança.

As melhores práticas do bom atendimento provém de profissionais melhores qualificados neste sentido, não necessariamente com cursos longos, mas

sim de material suficiente para capacitar sua equipe e fazer com que ela conheça com profundidade a importância do trabalho qual estão envolvidos e as melhores práticas de tratamento e atendimento a pacientes. Esta capacitação pode ser externa (cursos, eventos, palestras, etc) ou interna, com treinamentos levados à equipe ou disponibilização de materiais didáticos, através de plataformas online ou físicas.

Sendo assim, gostaria de indicar ao poder executivo que dentro do campo supracitado analisa-se a possibilidade de capacitasse profissionais e os designa-se para a função específica de atendimento humanizado, estudando a possibilidade de este utilizar até mesmo um colete com a frase “Posso Ajudar” para ser facilmente identificado pelos usuários, melhorando assim a qualidade do atendimento das referidas unidades de saúde.

Diante do exposto, encaminha-se a referida indicação para que o Poder Executivo Municipal tome as devidas providências no sentido de sanar o problema ora indicado.

SALA DAS SESSÕES, 7 de novembro de 2018.

LEANDRO MOURA