

A COLETA DE EXAMES NA ATENÇÃO BÁSICA: A PRÁTICA PARA HUMANIZAÇÃO

Marceli Cleunice Hanauer¹

Aldair Weber²

Fabrine Maria Favero³

Gabriela Flores Dalla Rosa⁴

Jeane Barros de Souza⁵

Fornecer um laudo de exame correto e de qualidade ao paciente deve considerar muito mais que uma boa técnica e um bom controle. O funcionário tem a oportunidade de agregar um componente fundamental ao seu trabalho, que é oferecer às pessoas um tratamento de fato humanizado. Muitos pacientes consideram a coleta de exames um “mal necessário”. Temos quatro fases fundamentais nesta situação: preparo do paciente, atendimento inicial, atitudes durante a coleta e orientações no término do procedimento. No preparo do paciente uma boa forma de garantir um atendimento mais humanizado é acolher bem e fornecer corretamente as orientações para os clientes. O atendimento inicial, com a chegada do paciente ao ambiente da coleta é cercada de mistérios para ele, sendo de extrema importância que ele seja bem recebido, apresentando um ambiente seguro e respondendo as dúvidas do cliente no momento, gerando assim um vínculo de confiança. Se a unidade tem uma pessoa carismática para atuar na área de chegada dos pacientes, cumprimentando-os com simpatia, logo que puder chamando-os pelo nome, sorrindo e olhando para eles, orientando-os até para situações mais simples, é um diferencial a favor da humanização. A coleta de sangue costuma ser o momento mais crítico para muitos pacientes. Às vezes são os mais saudáveis, em exames periódicos que estão mais propensos a reações indesejáveis, como a lipotimia, e nesses momentos, a conversa se apresenta como ferramenta fundamental para passar segurança e acalmar o paciente nesse momento. No término da coleta é essencial que o funcionário oriente e esclareça dúvidas, evitando assim más interpretações. Observou-se que o grande número de pacientes limita esse atendimento humanizado, não existindo um acolhimento no momento que antecede a coleta. São anunciados pelo nome para entrarem na sala, logo o sentam na cadeira sem nem mesmo cumprimentá-los, observando-se uma frieza no local. A

1 Discente, Curso de Enfermagem Universidade Federal da Fronteira Sul/Campus Chapecó. tilihanauer@hotmail.com

2 Discente, Curso de Enfermagem Universidade Federal da Fronteira Sul/Campus Chapecó. aldairweberr@gmail.com

3 Discente, Curso de Enfermagem Universidade Federal da Fronteira Sul/Campus Chapecó. famenlak@hotmail.com

4 Discente, Curso de Enfermagem Universidade Federal da Fronteira Sul/Campus Chapecó. gabifloresdallarosa@gmail.com

5 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora do curso de Enfermagem da Universidade Federal da Fronteira Sul/Campus Chapecó. jeanebarros18@gmail.com

grande demanda não justifica um atendimento desqualificado, mesmo que para o funcionário este é um procedimento de rotina, porém para quem recebe o atendimento é um momento único.

Palavras-chave: Atitudes. Enfermagem. Vínculo. Frieza.