

Modelo de Rotina – POP	Código: HMAS.CER.POP.ADM.POA.001-
Unidade: CER Realengo	Versão: 001
Serviço: Administrativo	Data da Emissão: 29/06/2023
Setor: Posso ajudar	Vencimento: 29/06/2025

POSSO AJUDAR

Histórico de Versões

001 - Emissão inicial.

Fase	Nome	Setor/Unid.	Data	Carimbo e assinatura
Elaboração	Graciane Carvalho	CER Realengo	29/06/2023	<i>Graciane Cristina S. de Carvalho</i> Coordenadora Administrativa
Validação	Regina Goulart	Núcleo da Qualidade	07/07/2023	<i>Regina Goulart</i> Gestão de Documentos Núcleo da Qualidade
Aprovação	Ricardo Cruz	Diretor Administrativo	10/07/2023	<i>Raiza de Mendez Pinho</i> RG: 240485573 Assessora da Direção HMAS

*Ricardo Cruz*  
Ident. 12222694 - 7  
Diretor Administrativo  
CER / HMAS

## Sumário

1. OBJETIVO .....	3
2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO.....	3
3. ROTINA.....	3
4. OBSERVAÇÕES GERAIS .....	5
5. FLUXOGRAMAS .....	5
6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS E REFERÊNCIAS .....	5

## 1. OBJETIVO

O objetivo principal do profissional que atua no Posso Ajudar é garantir o fluxo eficiente e seguro, realizando acolhimento, escuta, fornecendo instruções aos pacientes e visitantes, para que eles possam ter acesso aos serviços de saúde oferecidos pela unidade.

## 2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO

Todo o complexo CER Realengo e Hospital Municipal Albert Schweitzer.

## 3. ROTINA

### 3.1 – Responsabilidades

É de responsabilidade do funcionário administrativo do setor posso ajudar:

- Acolher o usuário e seus acompanhantes, ouvindo-os com atenção e qualificando a escuta na unidade de saúde;
- Orientar, direcionar e informar aos usuários do SUS sobre o fluxo de atendimento e circulação;
- Fornecer instruções aos pacientes e visitantes para que eles possam acessar os serviços da unidade;
- Garantir que os pacientes e visitantes estejam cientes das políticas e procedimentos do hospital;
- Fornecer aos usuários esclarecimentos necessários para o seu atendimento;

É de responsabilidade do psicólogo do setor posso ajudar:

- Contribuir com a humanização no atendimento às necessidades do paciente e de seus familiares;
- Intermediar com os demais membros da equipe de saúde e profissionais envolvidos, no reconhecimento dos direitos do paciente;
- Realizar acolhimento aos usuários;
- Prestar acolhimento ao familiar na comunicação de óbito.
- Identificar e atender demandas que necessitem de apoio emocional.
- Prestar suporte de forma imediata aos pacientes, visitantes e acompanhantes da sala de trauma;

- Manter um registro de todas suas atividades no hospital, para garantir o cumprimento das diretrizes de segurança e a conformidade.

### 3.2 – Rotina CER

Fica a cargo do funcionário administrativo do setor posso ajudar realizar as ações descritas abaixo como parte de sua rotina de trabalho na Unidade:

- Assumir seu plantão de acordo com sua escala e turno.
- Atender sempre que solicitado e identificar usuários que necessitam de apoio, direcionando aos setores desejados, bem como informar os horários de visita.
- Atentar para objetos abandonados ou esquecidos próximo, encaminhando quando for o caso, para supervisão administrativa do plantão.
- Orientar o usuário após abertura do BAM o local correto de aguardar para a classificação.
- Direcionar o usuário após atendimento na classificação de risco o local correto de aguardar ser chamado para o atendimento no consultório médico.
- Fornecer informações e orientações em casos de solicitação de exames.

Fica a cargo do psicólogo do setor posso ajudar realizar as ações descritas abaixo como parte de sua rotina de trabalho na Unidade:

- Auxilia o setor de óbito na comunicação de comparecimento da família.
- Realizar mediações com as equipes multidisciplinar do hospital a fim de auxiliar os pacientes e familiares na resolução de dúvidas, pendências e entraves institucionais, primando pela boa interlocução e bom relacionamento interpessoal.
- Verificar junto ao setor NIR (Núcleo Interno de Regulação) se houve pacientes transferidos sem acompanhamento familiar e realizar contato com a família.
- Intervir e fornecer apoio imediato em momentos críticos, ajudando a minimizar o impacto emocional e auxiliando na estabilização das pessoas envolvidas.
- Oferecer apoio emocional, suporte psicológico ajudando aos familiares compreenderem suas emoções na comunicação do óbito;
- Preencher o livro de ocorrências no término de cada plantão.

### 3.3 – Pesquisa de satisfação

