

## ACOLHIMENTO NA EMERGÊNCIA DO HCSA EM BOA VISTA-RR

### DISPOSITIVOS DE HUMANIZAÇÃO NA PNH-RELATO DE EXPERIÊNCIA

FRANCIANNE DE MELO PAIXÃO, HOSPITAL DA CRIANÇA SANTO ANTÔNIO-  
HCSA(ATENÇÃO HOSPITALAR) [franciannerr@hotmail.com](mailto:franciannerr@hotmail.com)

### INTRODUÇÃO

O Hospital da Criança Santo Antônio – HCSA, foi inaugurado em Agosto do ano de 2000, pertence à Prefeitura Municipal de Boa Vista-RR, atualmente é o único hospital infantil da rede pública do Estado de Roraima, sendo centro de referência do Sistema Único de Saúde (SUS). Esta instituição está localizada na capital de Boa Vista e atende as crianças e adolescentes oriundos de todos os municípios de Roraima, como também a demanda dos países vizinhos, como a Venezuela e a Guiana Inglesa e das diversas comunidades indígenas da região. A proposta deste projeto vem de encontro com o fundamental dispositivo “Acolhimento” preconizado pela Política Nacional de Humanização – P.N.H., o qual implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilidade de forma a atender satisfatoriamente a todos que procuram os serviços de saúde.

### OBJETIVO

Tem como objetivo diminuir a angústia dos pacientes e a ansiedade dos acompanhantes, oportunizando o estabelecimento de vínculos com a comunidade através do acolhimento humanizado às pessoas que procuram o HCSA, respeitando as normas do Hospital, diminuindo o tempo de espera por informações e elevando o grau de satisfação em relação aos serviços ofertados. Enfim, Contemplar o usuário infantil e adulto com atendimento humanizado, oferecendo atividades pedagógicas e outras formas de entretenimento na sala de espera da emergência do H.C.S.A.

## METODOLOGIA

Este projeto caracteriza-se de intervenção, numa abordagem qualitativa, desenvolvendo suas atividades por meio de apresentações orais (palestras, peça teatral, contação de histórias e música), atividades pedagógicas com jogos, material para leitura e pintura em papel, apresentação de vídeos e/ou filmes educativos, sobre saúde, missão, normas e rotinas do H.C.S.A., direitos e deveres do usuário, bem como informativos sobre prevenções de doenças e sobre os serviços e ações da Prefeitura e HCSA.

Tais atividades seguem um cronograma com atividades nos turnos da manhã e tarde, executadas por uma equipe da coordenação de humanização conhecida como agente acolhedor para o desenvolvimento das mesmas.

## RESULTADOS

O referido trabalho atende as expectativas suprimindo as necessidades demandadas pelo HCSA, por apresentar como papel o dever de recepcionar bem o usuário, ouvi-lo com atenção para atender suas reais necessidades e fornecer respostas objetivas e acertadas; ter comprometimento, ética e trabalhar em equipe.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta experiência na emergência do HCSA proporciona um bom acolhimento ao usuário na sala de espera emergencial através de brincadeiras e outras formas de entretenimento, de segunda à sexta, nos turnos da manhã e tarde. Contudo, é um trabalho que necessita do acompanhamento constante de uma equipe multidisciplinar para seu êxito.