

## **O ACOLHIMENTO NAS EMERGÊNCIAS DE HOSPITAIS PÚBLICOS - UM PROGRAMA QUE INTEGRA ENSINO-SERVIÇO**

**Maria Caputo**<sup>1</sup>; Arlene Alves; Ana Cristina Coelho Ramos; Erica Cristina Silva Bowes de Oliveira; Giovanna Liguori; Rosana Adorno (DGETS/SUPERH/SESAB<sup>2</sup>)

O acolhimento, uma das diretrizes de maior relevância da Política Nacional de Humanização (PNH), expressa uma ação de aproximação, um “estar com” e um ‘estar perto de’, ou seja, uma atitude de inclusão. Trata-se de uma postura ética, que não pressupõe hora ou profissional específico para fazê-lo e implica compartilhamento de saberes, angústias e invenções, tomando-se para si a responsabilidade de responder às demandas dos usuários com responsabilidade e resolutividade. Um dos desafios da PNH é estimular os profissionais de saúde a capacidade de cuidar ou estar atento para acolher. Assim, a SESAB/SUPERH por meio da DGETS, visando a humanização e a melhoria do atendimento em quatro hospitais públicos de grande porte em Salvador, implantou, em parceria com a Universidade Federal da Bahia, Universidade do Estadual da Bahia e Universidade Católica do Salvador, o Programa PERMANECERSUS que tem como finalidade a implementação do acolhimento aos usuários e familiares nas emergências dessas unidades, numa proposta integradora de educação-serviço, em formato de estágio não obrigatório (carga horária de 20h sendo 16h prática e 4h de Educação Permanente) contribuindo, também, através de bolsa auxílio, para a permanência na academia de estudantes de 4º a 7º semestre dos cursos de medicina, enfermagem, serviço social e psicologia. Esses estudantes passam por duas fases seletivas: a primeira realizada pelas universidades, obedecendo o critério de vulnerabilidade social, e a segunda - capacitação seletiva realizada pela DGETS - utiliza os seguintes critérios: demonstrar habilidades comunicativas e atitudes relacionais que favoreçam a interação com a equipe, como: saber ouvir, ser cooperativo e pró-ativo, observados através de aulas expositivas, trabalhos em grupo, filmes, dramatizações, dentre outros. O acolhimento é feito através da escuta qualificada e acionamento da rede interna, garantindo satisfação do usuário e a resolutividade das ações da assistência. Os registros são feitos em folha de atendimento e livro de ocorrência. Esses estudantes são supervisionados por 18 (dezoito) preceptores. Durante o primeiro ano, o programa capacitou 228 estudantes, sendo que 151 desses foram selecionados e fizeram parte do programa. Atualmente o programa conta com 82 estudantes distribuídos pelas unidades, e está sendo ampliado para uma maternidade da rede. Eles atuam de segunda a sexta em regime de 24h ou de 12h, a depender da unidade. No terceiro trimestre de 2008, esses estudantes atenderam, em média, 470 usuários por unidade. Os relatos dos estudantes, supervisores, preceptores, universidades e usuários demonstram que o programa tem alcançado o seu objetivo de promover o acolhimento aos usuários e a vivência dos futuros profissionais na realidade da organização dos serviços, proporcionando aos estudantes de saúde uma experiência significativa no Sistema Único de Saúde – SUS/BA.

<sup>1</sup> [mccaputo@terra.com.br](mailto:mccaputo@terra.com.br); 71 31154397

<sup>2</sup> DGETS – Diretoria de Gestão da Educação e do Trabalho na Saúde/SUPERH – Superintendência de Recursos Humanos da Saúde/ SESAB – Secretaria da Saúde do Estado da Bahia.