

O APOIO INSTITUCIONAL EM HOSPITAIS DA SESDEC: INDISSOCIANDO HUMANIZAÇÃO E GESTÃO

MONICA GUEDES; Olinda Fabiani Gil; Juliana Gonçalves; Mônica Marques; Tatiana Clarkson. SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE E DEFESA CIVIL-RJ-SESDEC (Assessoria de Humanização) humanizacao.sesdec@saude.rj.gov.br

Introdução: Em 2007, a equipe responsável pela Política de Humanização da SESDEC criou a função do “Gerente de Acolhimento” na porta de entrada de alguns hospitais da Zona Oeste do RJ. O objetivo era organizar o fluxo de atendimento dos usuários que procuravam a emergência destas unidades sob a lógica do Acolhimento com Classificação de Risco. Sob esta perspectiva, estes gerentes tinham como tarefa articular para dentro e para fora do hospital, garantindo a efetividade do cuidado. A baixa governabilidade das equipes de saúde e a dificuldade destes gerentes em conseguir articular e pactuar o fluxo de atendimento com garantia da assistência, eram acentuadas por problemas como: superlotação das emergências, falta de profissionais e condições de cuidado e desordem do atendimento. Esses problemas refletiam a desorganização e dificuldade de realizar uma gestão que fosse capaz de envolver e implicar os profissionais com a solução de seus problemas e com a transformação daqueles hospitais. **Objetivo:** Discorrer sobre a atuação de Apoiadores Institucionais em unidades da SESDEC, pessoas que, segundo Gastão Campos, teriam a “*função/tarefa de ajudar as equipes a se constituírem em novas relações de poder, mais democráticas, conformadores de novos modos de subjetivação, o que permitiria a ampliação de sua capacidade operativa, ela mesma afirmativa de uma nova grupalidade*”. **Metodologia:** Foram escolhidos dois hospitais da Rede Própria, localizados em vazios sanitários. Foram realizadas oficinas para apresentação da proposta de Apoio Institucional com a presença da equipe gestora do hospital. Desse primeiro encontro surgiram quatro grupos de trabalho compostos por temas-problemas centrais no hospital: Processo de Trabalho, Recursos Humanos, Ambiência e Articulação com a Rede de Saúde. Cada grupo passou a se reunir sistematicamente para discutir os problemas levantados e proporem soluções. **Resultados:** Ocorreu maior envolvimento e engajamento dos profissionais em trazer soluções coletivas para o hospital; revisão dos fluxos e adequações assistenciais desde o momento que o paciente entra no hospital; discussão com a Atenção Básica e pactuação de fluxos de referência e contra-referência, e aproximação entre a SESDEC e os diretores das unidades. **Conclusões:** A experiência do apoio institucional consolidou na SESDEC a importância da articulação, dos espaços de diálogo, do poder dos vínculos e da potência da mobilização para a transformação. A aposta na produção de encontros produziu a possibilidade de resgate dos fundamentos

básicos que norteiam as práticas de saúde no SUS no RJ, reconhecendo gestores, trabalhadores e usuários como sujeitos ativos, protagonistas das ações de saúde.