



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA
SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE
HOSPITAL REGIONAL DE TUCURUÍ

Acolhimento com Triagem no Serviço de
Pronto Socorro do
Hospital Regional de Tucuruí.

Dra. Nazaré Peres Vieira

Tucuruí- Pará
2009

Trabalho de conclusão do curso de Formação de Apoiadores da Política de Humanização da
Dra. Nazaré Peres Vieira, Médica Pediatra Humanizada – 2008

Colaboradores:

Maria de Lourdes Lúcio Abrão – Psicóloga

Elizabeth de Souza Fontenele – Enfermeira

Eliana de Fátima Trindade Magalhães - Enfermeira

RESUMO

O pronto atendimento do Hospital Regional de Tucuruí, localizado no município de Tucuruí com 90.000 hab e cujo pronto socorro atende 06 municípios do entorno do lago de Tucuruí onde localiza-se a hidrelétrica de Tucuruí com uma população estimada em 350.000 hab e com atendimento médio de 7.000 pacientes/mês, à partir do ano de 2007 adotou como ação prioritária, a estruturação e implantação do Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco com algumas modificações do orientado pelo HumanizaSUS tendo em vista as peculiaridades dos municípios da região norte do país que não dispõe de um número adequado de médicos para atendimento e a dificuldade de acesso aos demais serviços de maior complexidade.

A partir de então, desenvolveram-se pesquisas, estudos e reuniões de profissionais da equipe clínica e técnica para pré-estabelecer protocolos, traçar metas, objetivos e fluxo de atendimento na perspectiva de reduzir critérios rígidos, administrativo e burocrático, com a priorização do risco/ vulnerabilidade, além de tecer relações de solidariedade e confiança entre profissionais de saúde e a população, tendo como eixo de atenção o usuário e suas necessidades.

O acolhimento no PS/HRT está estruturado, de forma a reorganizar o processo de trabalho visando atender a todos que procuram os serviços de saúde, observando os princípios da Universalidade, da Integralidade e da Equidade preconizados pelo SUS, sem prejudicar o pronto atendimento dos casos de emergência e urgência.

A mudança do fluxo de entrada dos usuários através de escuta qualificada da demanda espontânea, realizada por profissionais da equipe de saúde, que identifica risco/ vulnerabilidade, considerando as dimensões biológicas, sociais e subjetivas do adoecer, possibilita encaminhamento hábil do usuário para a resolução do seu problema, intra ou extra muro hospitalar.

Este trabalho realizado por uma equipe multiprofissional deu novos rumos ao atendimento de urgência e emergência ordenando prioridades e acolhendo o paciente de forma digna e humanizada permitindo um direcionamento responsável do seu problema, a

participação dos Municípios do entorno na melhoria da atenção básica e uma resposta a população e aos trabalhadores de saúde do serviço.

INTRODUÇÃO

A carência de recursos assistenciais de saúde seja público ou privado na região do Tocantins, sudeste do estado do Pará, a falta de especialistas nos municípios pactuados, num total de 06 municípios, a necessidade de agendamento de consultas na rede básica do município de Tucuruí com poucos profissionais médicos acarretando filas e demora na marcação da consulta, às dificuldades impostas pelos planos de saúde pelo alto custo, cujo vencimento do trabalhador da zona rural não o credencia para fazê-lo, o descredenciamento do atendimento ambulatorial do Hospital Regional de Tucuruí pela Secretaria Municipal de Saúde de Tucuruí e a facilidade do atendimento certo onde sempre há médico nas 24 horas, provocaram aumento vertiginoso da procura por atendimentos no serviço de Pronto Socorro, não necessariamente atendimento de urgência e emergência, distorcendo sua utilização e gerando problemas como superlotação, dificuldade em garantir um atendimento de qualidade, stress profissional e insatisfação do usuário.

A necessidade de intervenção fez-se visível e urgente no Serviço de Urgência e Emergência do Hospital Regional de Tucuruí, localizado no sudeste do Pará cerca de 400 km de distancia da capital Belém, por estrada em péssimas condições de manutenção acarretando uma viagem de mais de 6 horas por via rodoviária para o atendimento médico de maior complexidade. Para nortear as atividades foi realizada pelo Setor de Psicologia, uma pesquisa de Clima Organizacional no Pronto Socorro, atingindo do serviço de limpeza ao médico garantindo a participação dos trabalhadores na gestão e organização do processo de trabalho com vista a melhoria do atendimento na unidade.

Os resultados da pesquisa apontaram problemas operacionais como: inadequação do espaço para atendimento; falta de protocolo de tratamento, falta de autonomia do profissional enfermeiro, falta de

serviço de triagem, falta de direcionamento de fluxo, grande número de casos de pacientes com problemas de saúde que deveria ser resolvido na atenção básica direcionado para o P.S, entre outros.

Tais resultados revelaram um Pronto Socorro com trabalho cotidiano focado na doença e no procedimento, cujo acesso aos serviços ainda era organizado burocraticamente a partir de filas por ordem de chegada, sem avaliação, classificação de risco ou grau de sofrimento. Produzindo falta de estímulo dos profissionais, desconsideração ao usuário (sujeito) e suas necessidades e alto índice de stress, ou seja, gerava sofrimento e baixa qualidade de vida não só dos usuários, mas também dos profissionais de saúde, envolvidos no processo de receber/ oferecer atendimento no Pronto Socorro do HRT.

Implantar o Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco no PS/HRT, foi não apenas, aceitar o desafio lançado pela PNH através do Humaniza SUS no tocante a imprimir mudanças na questão do acesso aos serviços de saúde, mas oportunidade ímpar de auto gratificação com a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Garantir acesso resolutivo e direcionamentos responsáveis, reorganizando o processo de trabalho de atenção à urgência, acolhendo de forma adequada e humanizada, oferecendo ao usuário resposta para o seu problema.

Objetivos Específicos

Compartilhar a promoção de saúde de forma humanizada, a todos que procuram os serviços de saúde, observando os princípios, da acessibilidade e da Equidade.

Resgatar a missão de prestar assistência às urgências e emergências do Pronto Socorro do Hospital Regional de Tucuruí, assegurando a complexidade exigida para esse atendimento.

Aliviar a superlotação do hospital, encaminhando à rede básica os casos de sua competência resolutiva.

Implantar a recepção técnica com escuta qualificada no acesso do Pronto Socorro do Hospital Regional de Tucuruí
Ampliar a resolutividade das ações de saúde no Pronto Socorro
Reestruturar e adequar as instalações físicas locais de modo a permitir melhoria da ambiência e maior produtividade com qualidade
Humanizar as relações entre trabalhadores de saúde e usuários
Garantir a participação dos trabalhadores e usuários na gestão e organização do processo de trabalho
Promover participação em rodas de conversa, fóruns e capacitação técnica dos envolvidos no processo de trabalho do setor com vista a melhoria da qualidade do atendimento
Assegurar a eficácia das referencias, estabelecendo articulações com os demais serviços extra-muros.

METODOLOGIA:

Levantamento das necessidades da equipe através de pesquisa de clima organizacional com todos os envolvidos na Urgência e Emergência;
Formação de grupo de trabalho para implantação do serviço e adoção de protocolos composta de médicos, enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais.
Pesquisa nos projetos do Humaniza SUS e de outros modelos já implantados afim de adequar ao nosso serviço e a nossa realidade
Adequação da ambiência física do P. S. adaptando-o para implantação do novo modelo de fluxo dos serviço priorizando o espaço do Acolhimento e da sala de emergência.
Formação e treinamento das equipe de saúde.
Estabelecimento de protocolos assistenciais em todos os níveis de atendimento

RESULTADOS

A partir da iniciativa da implantação do Serviço de Acolhimento com triagem dos casos de urgência e emergência houve uma redução acentuada do atendimento no Pronto Socorro do Hospital Regional permitindo que esse atendimento fosse realizado em um mínimo espaço de tempo de modo a proporcionar ao paciente alívio do seu sofrimento e restabelecimento do seu quadro de saúde.

A parceria com as Secretarias Municipais de Saúde, particularmente com a do Município de Tucuruí, permitiu o encaminhamento responsável dos casos ambulatoriais que era a maioria do nosso atendimento no Pronto Socorro (55%), para a rede básica de saúde, desafogando nosso serviço, diminuindo o stress dos trabalhadores de saúde, melhorando a qualidade do atendimento prestado a população de urgência.

A iniciativa de um atendimento humanizado como um dos instrumentos da Humanização gerou novas melhorias com a implantação da Brinquedoteca, da videoteca, das rodas de conversas setoriais, da Comissão de Enfermagem, da ambiência da Psiquiatria, da Comissão de GDI entre outras.

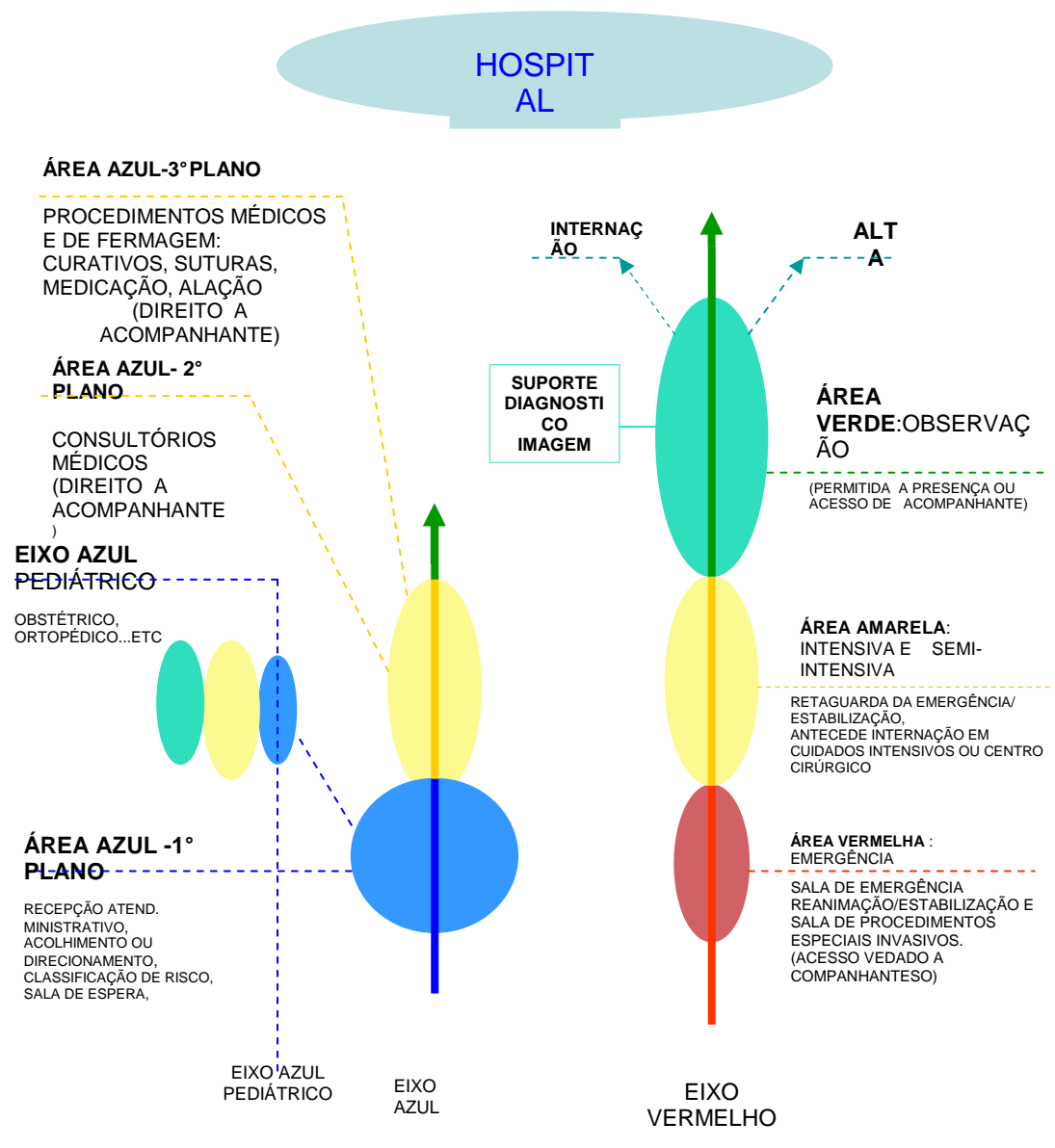
Também nossa iniciativa serviu de exemplo para alguns municípios do entorno que já estão adotando nosso modelo em seus Hospitais Municipais e com a adoção no município de Tucuruí do Serviço de Acolhimento em quatro Unidades Básicas de Saúde, inicialmente, as de maior atendimento, modificando a forma de receber os usuários do sistema único de saúde.

CONCLUSÃO

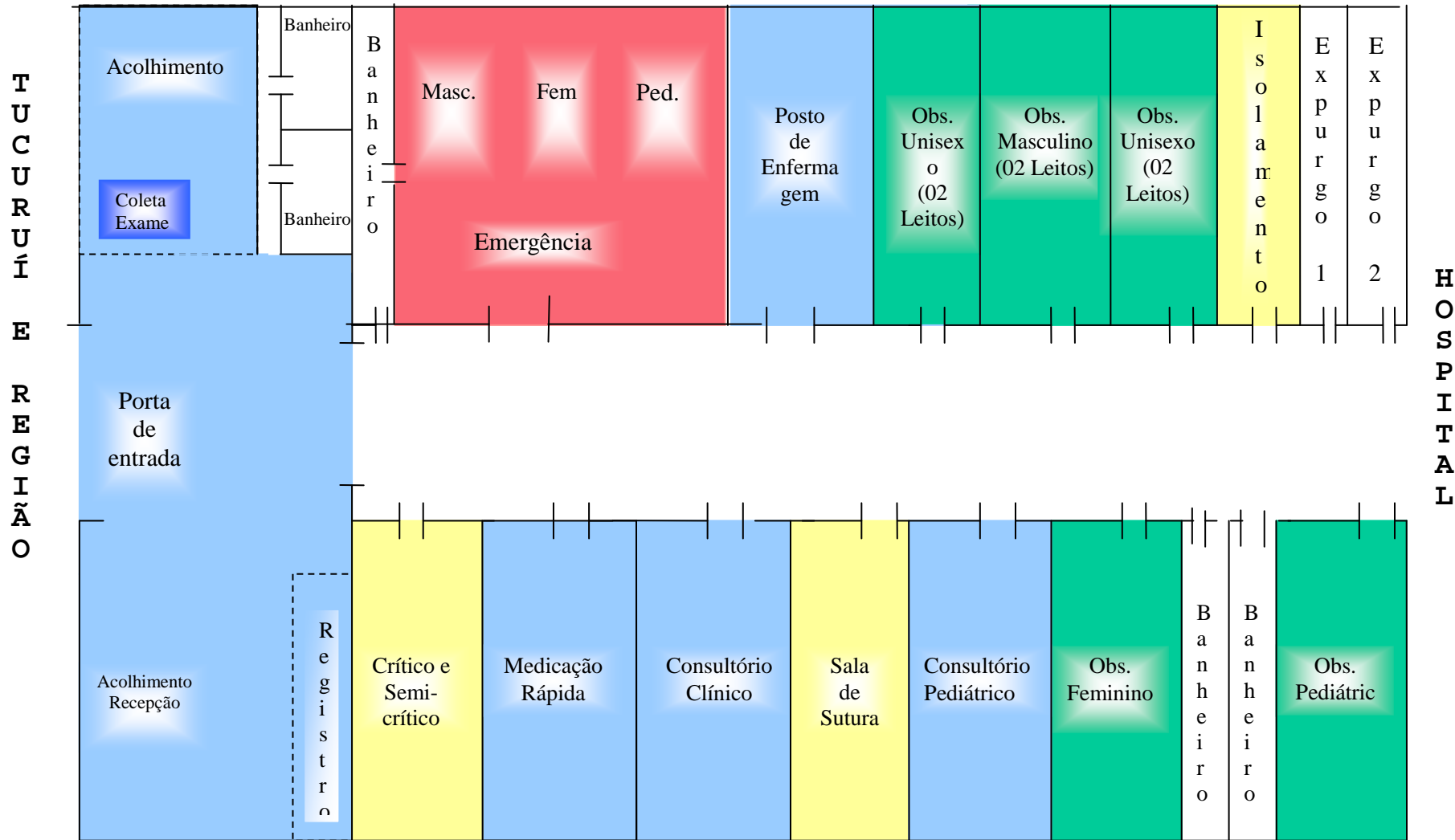
A missão instituída do Hospital Regional de Tucuruí é: “PRESTAR ASSISTENCIA INTEGRAL ESPECIALIZADA À SAUDE DA POPULAÇÃO A NIVEL AMBULATORIAL E HOSPITALAR, RESPEITANDO A DIGNIDADE A VIDA COM PREMISSAS ÉTICAS HUMANITARIAS”

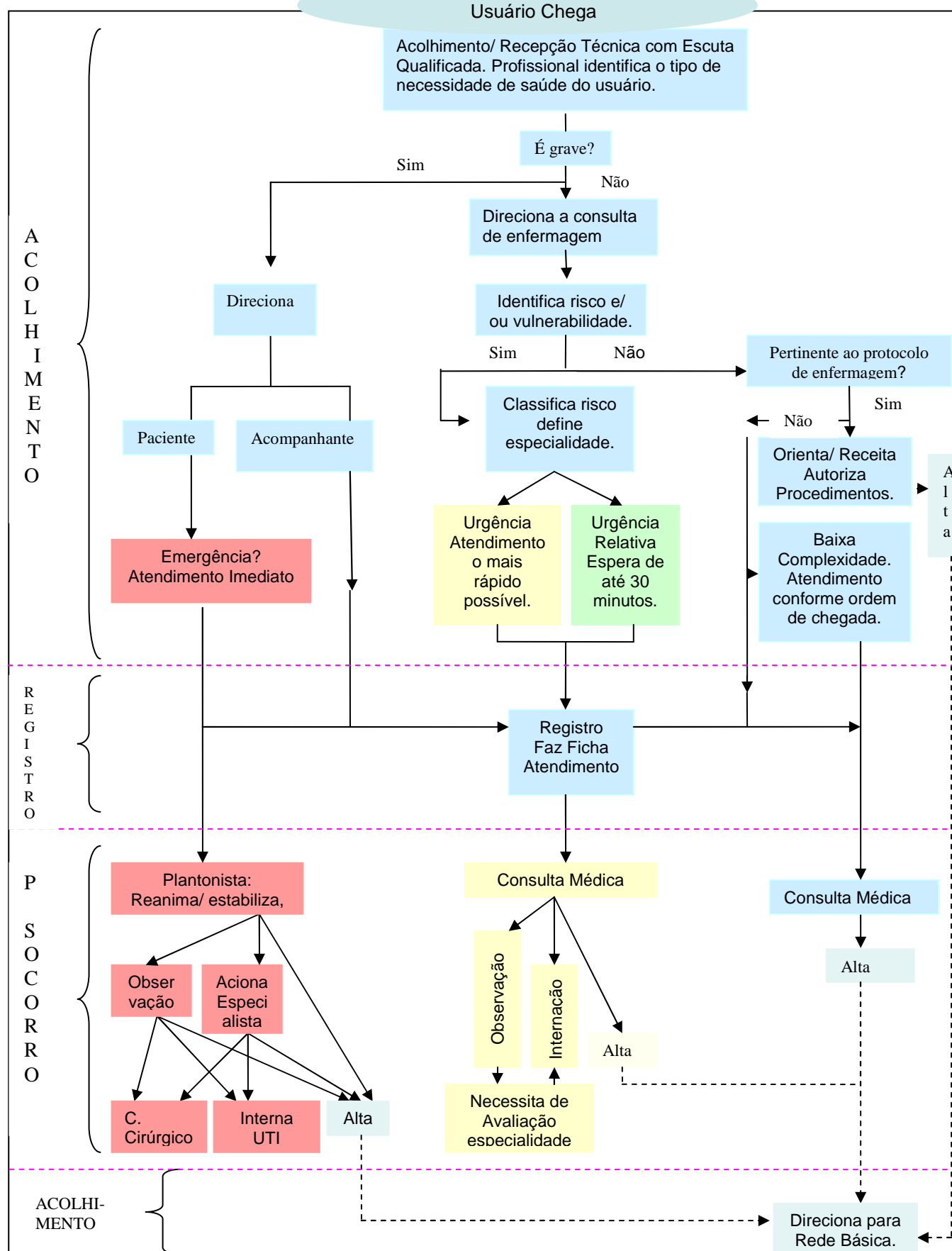
À partir das reformas realizadas pelo Grupo de Humanização do Hospital foi acrescido como missão a ... “PRESTAR ASSISTENCIA INTEGRAL ESPECIALIZADA E HUMANIZADA À POPULAÇÃO...”

DIAGRAMA - ÁREAS DO PRONTO SOCORRO



ÁREA





**FLUXOGRAMA ATUAL DE ATENDIMENTO DO PRONTO
SOCORRO
DO HOSPITAL REGIONAL DE TUCURUÍ - HRT**

