

1. Título: Acolhimento entrelaçando a humanização na rede de serviço e de formação
2. Nome dos autores: MARISANDRA DA LUZ CARDOSO, Bibiana Büher de Marchi e Lúcia Ottonelli Crescente
3. Instituição: Hospital de Caridade de Ijuí
4. Área de atuação: hospitalar
5. Email: mcardoso@hci.org.br
6. Resumo:

Este trabalho pretende registrar as intervenções no Hospital de Caridade de Ijuí, a partir da inserção de duas funcionárias no Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Humanização da Atenção e da Gestão do SUS visando formar apoiadores institucionais da Política Nacional de Humanização - PNH. O curso foi viabilizado pelo Ministério da Saúde em parceria com a Secretaria de Estado de Saúde/Escola de Saúde Pública/RS e Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS e teve como objetivo buscar o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS). A partir de seus princípios, métodos, diretrizes e dispositivos a PNH se consolida como Política e busca a transversalidade, atingindo todas as estruturas dos serviços de saúde, incluindo os sujeitos e promovendo a tríple inclusão. É neste processo que o Hospital de Caridade de Ijuí, Instituição com mais de 70 anos, referência para a região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, se insere na proposta de implantar dispositivos da PNH, contribuindo para a construção de mudanças efetivas de processos e fluxos dentro do Hospital bem como interagindo com a rede de serviços e de formação. Cabe ressaltar o papel decisivo da participação da Universidade local – UNIJUI na parceria da construção desta política junto a esta Instituição. Destaca-se que o Grupo de Trabalho de Humanização, espaço de construção coletiva da Política de Humanização na Instituição, vem desencadeando o aumento do grau de corresponsabilidade dos diferentes sujeitos que constituem a rede interna bem como interagindo com os demais atores do SUS nos cuidados de saúde, o que implica em mudança na cultura e da gestão dos processos de trabalho. A implantação do dispositivo Acolhimento com Classificação de Risco no Pronto Atendimento do HCI em janeiro de 2008 e o início da estruturação da proposta de acolhimento

no Centro de Alta Complexidade em Oncologia – CACON em 2009, demonstra a capacidade técnica, política e administrativa de inovar nos processos de organização. As avaliações positivas referentes ao dispositivo *Acolhimento com Classificação de Risco* começaram a despertar interesse em outras equipes na Instituição, que perceberam o valor de uma nova forma de atendimento para o usuário, mas também uma forma de melhorar as condições de trabalho e assim provocar menos sofrimento para os trabalhadores. A proposta de acolhimento junto ao CACON busca qualificar o primeiro atendimento ao usuário que utiliza os serviços do Centro de Alta Complexidade em Oncologia, através de escuta dos colaboradores que atuam neste espaço e usuários; participação do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH). Os resultados até então alcançados contribuem para a credibilidade na potência do coletivo em viabilizar mudanças vinculadas à rede interna bem como as redes de serviço e de formação. Cabe ressaltar que a progressiva institucionalização da PNH oportunizou aprendizado para todos os envolvidos, fazendo com que cada um acreditasse em um SUS que dá CERTO.

