

1- Diretriz. Acolhimento nas Práticas de Produção de saúde

2 - Título do Trabalho – Desafios na Consolidação do Acolhimento na Policlínica da Universidade do Estado do Rio de Janeiro

3 – Autores Eliana Azevedo Pereira de Mendonça e Regina Aurora Trino Romano

4- Instituição. Policlínica Piquet Carneiro/ UERJ

5- Justificativa e aplicabilidade do trabalho

Tendo como meta a revitalização da Policlínica Piquet Carneiro da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), a nova gestão 2008-2011 assume como meta inicial elaborar um diagnóstico da situação da unidade e traçar novos rumos no acolhimento da população usuária e na interlocução dos diversos profissionais de saúde, pertencentes aos quadros tanto do Ministério da Saúde quanto da UERJ. Reuniões com consultores da Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde e as coordenações técnicas, bem como reuniões abertas aos profissionais da unidade e entrevistas com a população usuária, que aguardava consulta no serviço de pronto atendimento da Policlínica, foram parte das primeiras iniciativas no ano de 2008. Num segundo momento, já em 2009, organiza-se o acolhimento na porta de entrada, com a participação do Serviço Social, Enfermagem e parcialmente da Equipe Médica, com a preocupação precípua de facilitar o acesso dos usuários aos serviços assistenciais, orientá-los e socializar informações sobre os direitos relativos à saúde e aos direitos sociais. Modifica-se o espaço físico, para garantir a privacidade nas entrevistas e instalam-se novos dispositivos para facilitar a visualização dos informes.

6 - Resumo do trabalho

A Policlínica Piquet Carneiro, em sua natureza, constitui-se em uma unidade pública de saúde, que articula ensino e serviço, vinculada à Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Uma preocupação central da atual gestão diz respeito à garantia do princípio da universalidade do acesso dos cidadãos aos serviços assistenciais oferecidos. É nessa medida que a reorganização da “Porta de Entrada” da PPC/UERJ apresenta-se como um importante desafio que tem mobilizado todos os segmentos da gestão. Para fazer frente a tal desafio buscou-se a parceria dos consultores regionais da Política Nacional de Humanização.

O trabalho que ora apresentamos é um relato de experiência que versa sobre o processo de implantação do acolhimento na porta de entrada, entendido por nós como uma postura ética e como um passo inicial na passagem para o acolhimento nos processos de produção de saúde. Na etapa inicial do processo, foi composto um grupo multiprofissional para mapear e analisar o fluxo do usuário desde a sua chegada na “fila” até a marcação de consulta, o atendimento no serviço de pronto atendimento e/ou abertura de matrícula. Os resultados da análise apontaram distorções que exigiram mudanças na composição dos trabalhadores que atuavam nesses setores e nos processos de trabalho que ali se desenvolviam, bem como algumas alterações no fluxograma da porta de acesso. Também demandou a inserção de duas categorias que, até então, não atuavam na porta de entrada: assistentes sociais e enfermeiros, além do desafio de incorporar médicos à equipe de acolhimento. Como parte do processo, procedeu-se a um estudo preliminar de perfil de demanda, para conhecer as necessidades de saúde que movem o usuário a procurar os serviços da Policlínica, fundamental à avaliação de possibilidades institucionais de reorganização da oferta. O atual estágio é o de definição de linhas de ação, que vem sendo construído em oficinas. Cabe ressaltar que as fases de implantação do acolhimento vêm sendo construídas em rodas de conversa, que contam em momentos estratégicos com a participação dos consultores regionais da Política Nacional de Humanização, principalmente no que diz respeito à tomada de decisão coletiva. As ações instituídas visam fortalecer a integralidade, a qualidade e a humanização da assistência.