

VISITA ABERTA: GARANTIA DE DIREITOS E CIDADANIA

MARIA DE FÁTIMA TEIXEIRA MARQUES. SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE PÚBLICA DO RIO GRANDE DO NORTE – SESAP (atenção hospitalar) mfattm@ig.com.br

Este resumo trata de experiência no Hospital Dr. José Pedro Bezerra (HJPB), localizado em Natal/RN, vinculado administrativamente à SESAP/RN. É uma unidade de urgência e emergência, com referência em gravidez de alto risco e neonatologia.

O horário de visitas no hospital, era só a tarde. Constantes reclamações eram feitas no Serviço Social, para ter acesso garantido.

O dispositivo Visita Aberta foi construído por etapas, com a finalidade de garantir o direito do usuário-cidadão e atender as necessidades afetivas e sociais dos usuários do hospital, na perspectiva de mantê-lo inserido no seu contexto de vida cotidiana, identificar e dispor de dados que contribuam para o projeto terapêutico do mesmo.

Foram realizadas sessões de estudo pelo GTH, da política de humanização, seus dispositivos, sensibilização da gestão, chefias, servidores da recepção e enfermagem, através de rodas de conversas.

Inicialmente, foi construída a praça de convivência, para os usuários em condições de deambular, receber seus familiares fora do leito. Em seguida foi estabelecida a visita ampliada, manhã e tarde, uma hora cada.

A visita passa a três turnos, com duas horas, cada turno. A proposta é fortalecida com participação de usuários, através das caixinhas de sugestões, propondo antecipar o horário, que passa de 11 para 10 horas.

Em 09 de janeiro de 2008, a Visita Aberta é implantada, no horário de dez horas da manhã às vinte e uma horas da noite, com permissão de dois visitantes por vez. Na UTI adulto, a visita ficou restrita por seis visitantes do dia e na UTI neonatal os pais dos recém-nascidos com visita aberta e os avós apenas a tarde, atualmente nos três turnos e realizar divulgação nos setores afins e familiares durante a visita e no ato da internação.

O grupo acreditou que não haveria resistências, pois, a visita era ampliada. Por um lado, garantiu os direitos dos usuários, promoveu a satisfação dos recepcionistas, por outro, a equipe de enfermagem e alguns médicos, reagiram de forma contrária, demonstraram insatisfação, com o “aumento de fluxo” de pessoas nas enfermarias, no risco de infecção, etc.

Discutiu-se novas estratégias de enfrentamento às resistências, visando sensibilizar as equipes, através de rodas de conversas, com os setores de recepção e enfermarias, onde foi apresentado relato da PNH, Visita Aberta e direitos sociais dos usuários, depois aplicado um questionário, que oportunizou os servidores refletirem coletivamente a empatia, favorecendo a sensibilização, ao mesmo tempo sugerindo propostas de melhoria, entrada de um visitante por vez, pois já tem um acompanhante; implementar a divulgação no serviço social; adequar o sistema de informação, visando a qualidade nas informações e serviços prestado pela recepção, redução do horário de 21 horas para 20 horas e o idoso a partir de sessenta anos, entrar acompanhado. Sugestões acatadas pelo GTH e em funcionamento.