

DIRETRIZ: ACOLHIMENTO

TÍTULO: IMPLANTAÇÃO DO ACOLHIMENTO NO PRONTO ATENDIMENTO ADULTO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

AUTORES: DENISE J. M. ROCHA; VALDETE ALVES S. DE QUADROS; REJANE MAESTRI NOBRE ALBINI; LUCIMARE JUSTINO.

INSTITUIÇÃO: HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JUSTIFICATIVA: O Pronto Atendimento do Hospital de Clínicas apresenta grande demanda de pacientes, sendo este o local de referência para atendimento de pacientes em todos os níveis de atenção a saúde. O atendimento ocorria por meio de filas por ordem de chegada sem organização formal do processo de trabalho e dificuldades de responsabilização pelo paciente. Fazia-se necessário mudanças no modelo assistencial indo ao encontro das diretrizes da PNH.

INTRODUÇÃO: O acolhimento é uma estratégia que consiste na mudança de paradigmas, de forma a atender todas as pessoas que procuram os serviços de saúde e implica em prestar atendimento individualizado ao cliente por uma equipe de saúde com vistas à identificação de potencial de risco, orientação, priorização e encaminhamento resolutivo do usuário em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), universalidade, integralidade e equidade. Os serviços de urgência e emergência constituem uma importante porta de entrada para o usuário que busca resolução para os mais variados problemas de saúde, gerando atendimento “evitáveis” ou desnecessários. O Pronto atendimento do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (HC/UFPR) como outros serviços desta natureza, vivenciava uma situação problemática com pacientes atendidos por ordem de chegada, profissionais não habilitados priorizando a atenção a determinadas situações, longas esperas, muitas queixas dos usuários, despreparo da equipe quanto ao entendimento dos conceitos de responsabilização e resolutividade e um

ambiente propício a concessão de privilégios e favores. Era evidente a necessidade de mudanças do modelo assistencial, incorporando a ele a estratégia do acolhimento.

OBJETIVOS: Relatar a implantação da estratégia de acolhimento no Pronto Atendimento da Unidade de Urgência e Emergência do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná.

METODOLOGIA: O Pronto Atendimento do HC/UFPR está inserido na Unidade de Urgência e Emergência, atendendo pacientes clínicos e cirúrgicos em situação de urgência/emergência, referenciados de dois Centros Municipais de Urgências Médicas de Curitiba e oriundos da demanda espontânea. A partir da mudança do modelo gerencial hospitalar, houve uma preocupação com este serviço a fim de prestar atendimento de melhor qualidade. O processo iniciou com o levantamento de problemas, análise das possíveis causas e propostas de soluções dos mesmos. Houve participação da equipe em oficinas do Ministério da Saúde, discussões entre equipes multiprofissionais em colegiados da unidade, visitas a serviços de referência, melhoria da ambiência e identificação de profissionais qualificados e com perfil para a nova proposta.

RESULTADOS: Projeto de reforma da área física, redução do tempo de espera do usuário, melhor definição de papéis dos profissionais, melhora nas relações de trabalho e nível de satisfação do usuário. Houve também redução do número de consultas e aumento de internações em serviços críticos.

CONCLUSÃO: A implantação do acolhimento proporcionou melhora da qualidade do atendimento. Houve organização do processo de trabalho por meio de estabelecimento de procedimentos, definição de fluxos, diagnósticos e coletas de dados que embasaram tomadas de decisão. Observou-se também adesão da equipe a estratégia proposta e a busca da melhora constante.