

## **POSSO AJUDAR? ESTRATÉGIA DE HUMANIZAÇÃO E PROMOÇÃO DA CIDADANIA NO HOB**

Liliane de Lourdes Teixeira Silva<sup>1</sup>; Maria de Lourdes Ulhôa<sup>2</sup>; Cristiane Chaves de Souza<sup>3</sup>; Daniela Soares Santos<sup>4</sup>; Nayara Cristina Silveira<sup>5</sup>

1 – Enfermeira da Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Municipal Odilon Behrens – Responsável pelo projeto “Posso Ajudar?”.

2 – Enfermeira - Gerente de Ensino e Pesquisa do Hospital Municipal Odilon Behrens –

3 – Enfermeira - Coordenadora do Programa da Residência Multiprofissional em Saúde do Hospital Municipal Odilon Behrens.

4 – Enfermeira da Gerência de Ensino e Pesquisa, responsável pela coordenação dos estágio curriculares do Hospital Municipal Odilon Behrens.

5- Acadêmica de Enfermagem da Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Municipal Odilon Behrens – Ex-monitora do projeto “Posso Ajudar?”

**Contatos:** Hospital Municipal Odilon Behrens - Gerência de Ensino e Pesquisa - Rua Formiga nº 50 – Bairro São Cristóvão – Cep 31110-430 Belo Horizonte – MG E-mail: genphob@gmail.com

### **Introdução e justificativa do trabalho para a Humanização da Saúde**

Humanizar a atenção e a gestão no Sistema Único de Saúde – SUS se apresenta como meio para a qualificação das práticas de saúde (BENEVIDES, R.; PASSOS, E., 2005).

Neste sentido, implantou-se em 2002 o projeto “Posso Ajudar?” no Hospital Municipal Odilon Behrens – HOB, pertencente à rede pública municipal de Belo Horizonte. O projeto surgiu a partir da iniciativa de servidores e gestores que percebiam a existência de uma demanda de informações que não conseguia ser suprida pelos funcionários da instituição. Os usuários muitas vezes ficavam perdidos nos corredores do Hospital, entravam em filas erradas, buscavam informações sobre localização de pacientes, locais de exame, horários de visita, dentre outros. Os servidores do hospital tentavam atender a esta demanda, contudo nem sempre era possível, devido às atividades inerentes à sua especificidade profissional.

O “Posso Ajudar?” veio portanto, como uma iniciativa que visa promover a Humanização no atendimento ao usuário do HOB. Acorda com a Política Nacional de Humanização - PNH, uma vez que colabora para melhoria da qualidade e da eficácia da atenção dispensada aos usuários (BRASIL, 2006). Tem por objetivos:

- Humanizar o atendimento e organizar o fluxo de usuários nos corredores do HOB, em especial no Pronto Socorro;
- Contribuir para o cumprimento da missão institucional, dentro da PNH, no atendimento aos usuários do SUS;
- Facilitar o contato família-equipe de saúde-usuário;
- Acolher, orientar e informar usuários e familiares quanto às rotinas do Hospital;
- Auxiliar nas campanhas de saúde internas;
- Participar de pesquisas junto à equipe técnica em temas de interesse do HOB, visando melhoria da satisfação do usuário.

### **Metodologia**

O “Posso Ajudar?” está vinculado à Gerência de Ensino e Pesquisa do HOB, havendo um profissional disponível para a coordenação do projeto. Acontece em parceria com três universidades privadas que disponibilizam, como forma de contrapartida de estágio, alunos bolsistas e um professor para acompanhamento dos mesmos. A seleção dos alunos é feita em

duas etapas, a primeira na Universidade e a segunda com a coordenação do projeto no HOB. São 55 acadêmicos do 1º ao 4º período dos cursos da área de saúde, distribuídos diariamente nos turnos da manhã, tarde e noite. Estes são alocados nos corredores do Pronto Socorro, portaria principal, acolhimento, observação do acolhimento e ambulatório. Previamente à inserção dos acadêmicos no campo de prática, é realizado um treinamento introdutório em parceria com as universidades, no qual são abordados assuntos que a coordenação do projeto e professores julgarem pertinente. Os alunos passam ainda duas semanas em treinamento de campo, acompanhando os acadêmicos veteranos, para conhecer a estrutura do Hospital e os fluxos de atendimento ao usuário, visando atenção eficaz e resolutiva. São realizadas reuniões mensais envolvendo alunos e coordenação, destinadas à resolução de conflitos internos, integração da equipe e discussão de temas de relevância para a formação profissional dos alunos, e para a melhoria do atendimento prestado ao usuário.

## **Resultados e discussão**

A formação do aluno que participa do “Posso Ajudar?” é diferenciada, uma vez que este aluno conhece desde o início de sua formação a realidade do Sistema Público de Saúde e se sente sujeito na construção e consolidação do SUS que queremos.

O acolhimento e a escuta estão entre as principais atividades desenvolvidas pelos alunos do “Posso Ajudar?” sendo entendido como uma postura ética, que visa a resolução das demandas colocadas pelos usuários. Desta forma, não pressupõe hora ou profissional específico para fazê-lo, *“implica compartilhamento de saberes, angústias e invenções tomando para si a responsabilidade de “abrigar e agasalhar” outrem em suas demandas, com responsabilidade e resolutividade sinalizada pelo caso em questão”* (NEVES e ROLLO 2006, p.6)

## **Conclusões**

O “Posso Ajudar?” valoriza a dimensão humana, promove a otimização do atendimento, atende às expectativas dos gestores hospitalares e da comunidade, contribuindo para qualificação do hospital Municipal Odilon Behrens e para o bom funcionamento do SUS. A prática do acolhimento favorece a construção de uma relação de confiança e compromisso dos usuários com as equipes e os serviços, contribuindo para a promoção da cultura de solidariedade e para a legitimação do sistema público de saúde (NEVES e ROLLO 2006).

O “Posso Ajudar?” é um espaço de promoção de cidadania, na qual os estudantes aprendem a promover o diálogo, respeitar as diferenças, trabalhar em equipe, e principalmente, compreender a importância de um atendimento acolhedor e de qualidade, baseado na humanização da atenção em saúde.

## **Referências**

BENEVIDES, R.; PASSOS, E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. Rev. Ciência & Saúde Coletiva, 10(3): 561-571, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização: Ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006. 16 p. ( Série B. Textos básicos de Saúde).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção a Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. 2ª Edição. 2006. Brasília- DF. (Série B. Textos básicos em Saúde). Autores:NEVES, Claudia. A. B.& ROLLO. Adail.