

## **Diretriz**

Valorização do trabalho/trabalhador / Acolhimento

## **Título:**

Pensando o Acolhimento Através da Porta de Entrada - Criando Outras Maneiras de Capacitar.

## **Autores:**

Eliane Milepe Medeiros (Autor Principal) e Wagner da Costa Sousa.

## **Justificativa do Trabalho**

Este trabalho promove o processo de capacitação dos trabalhadores das Portas de Entrada do Hospital dos Servidores do Estado, pensando novas perspectivas em relação ao acolhimento na Unidade.

## **Resumo do Trabalho:**

A Divisão de Pesquisas e Recursos Humanos em parceria com a Direção Geral dos Hospitais Federais do Ministério da Saúde no Rio de Janeiro (DGH-RJ) realizou no ano de 2007 um curso de capacitação para os servidores/funcionários que atuavam nas portas de entrada do Hospital dos Servidores do Estado, com o objetivo de desenvolver novas perspectivas potencializadoras do acolhimento na Unidade Hospitalar, levando a uma resolutividade mais eficiente no atendimento.

Capacitar e atualizar, nesse sentido, mais do que a reprodução dos clássicos modelos pedagógicos, onde o acesso ao conhecimento é por si só o transformador das práticas institucionais, é convidar o trabalhador a colocar “o seu conhecimento e sua prática” para a roda de discussão num processo troca e construção mútua, inserindo-o também como sujeito protagonista do processo de produção de saúde.

A construção do curso no HSE contou com a participação e apoio da Direção Geral do hospital, de suas quatro Divisões e dos demais trabalhadores importantes para o processo, e se configurou como uma surpresa, sobretudo para a equipe dos profissionais responsáveis pela formulação do curso, porque levou a um resgate da idéia de coletividade há muito discutida na Unidade.

Em outra perspectiva, o curso foi para muitos dos que trabalham na Porta de Entrada e/ou em contato direto com os usuários (ascensoristas, maqueiros, telefonistas, recepcionistas, seguranças, faxineiros, copeiros, etc) uma primeira noção com os princípios que norteiam o SUS, bem como com a perspectiva de algumas políticas no MS, sobretudo a PNH, além de apresentar a estrutura de funcionamento do HSE.

A aposta em iniciativas como estas é a de que, mais do que capacitação, a inclusão do servidor/funcionário no processo de produção de saúde possibilite mudança na ótica de trabalho. De fato é a partir do resgate de valores preconizados na PNH, que se pode pensar em novas maneiras de fazer saúde, garantindo aos usuários seus direitos constitucionais, onde a saúde é “Direito de Todos e Dever do Estado”.