

TRIAGEM COM ACOLHIMENTO NO PRONTO SOCORRO DO HOSPITAL REGIONAL DE TUCURUÍ

NAZARÉ PERES VIEIRA. SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA/SESPA (Gestão e Urgência e Emergência) nazarepevi@yahoo.com.br

JUSTIFICATIVA E APLICABILIDADE DO TRABALHO PARA A HUMANIZAÇÃO DA SAÚDE: O SERVIÇO DE URGENCIA E EMERGENCIA DO HOSPITAL REGIONAL DE TUCURUÍ É O ÚNICO LOCALIZADO EM ÁREA QUE ABRANGE 7 MUNICIPIOS E ATENDE UMA POPULAÇÃO DE 350.000 HAB, COM RESOLUTIVIDADE, POREM ESTAVA COM SUPERLOTAÇÃO DE ATENDIMENTOS DEVIDO A FALHA NA REDE BÁSICA DE SAUDE DOS MUNICIPIOS DO ENTORNO DO LAGO DE TUCURUÍ GERANDO INSATISFAÇÃO DO TRABALHADOR E DO USUÁRIO. ESSE INSTRUMENTO PROPORCIONOU DIRECIONAMENTO AO ATENDIMENTO COM A PARTICIPAÇÃO DOS ENVOLVIDOS E A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E TRABALHADOR.

INTRODUÇÃO

A carência de recursos assistenciais de saúde seja público ou privado na região do Tocantins, sudeste do estado do Pará, a falta de especialistas nos municípios pactuados, num total de 06 municípios, a necessidade de agendamento de consultas na rede básica do município de Tucuruí com poucos profissionais médicos acarretando filas e demora na marcação da consulta, às dificuldades impostas pelos planos de saúde pelo alto custo, cujo vencimento do trabalhador da zona rural não o credencia para fazê-lo, o descredenciamento do atendimento ambulatorial do Hospital Regional de Tucuruí pela Secretaria Municipal de Saúde de Tucuruí e a facilidade do atendimento certo onde sempre há médico nas 24 horas, provocaram aumento vertiginoso da procura por atendimentos no serviço de Pronto Socorro, não necessariamente atendimento de urgência e emergência, distorcendo sua utilização e gerando problemas como superlotação, dificuldade em garantir um atendimento de qualidade, stress profissional e insatisfação do usuário. A necessidade de intervenção fez-se visível e urgente no Serviço de Urgência e Emergência do Hospital Regional de Tucuruí, localizado no sudeste do Pará cerca de 400 km de distancia da capital Belém, por estrada em péssimas condições de manutenção acarretando uma viagem de mais de 6 horas por via rodoviária para o atendimento médico de maior complexidade. Para nortear as atividades foi realizada pelo Setor de Psicologia, uma pesquisa de Clima Organizacional no Pronto Socorro, atingindo do serviço de limpeza ao médico garantindo a participação dos trabalhadores na gestão e organização do processo de trabalho com vista a melhoria do atendimento na unidade.

Os resultados da pesquisa apontaram problemas operacionais como: inadequação do espaço para atendimento; falta de protocolo de tratamento, falta de autonomia do profissional enfermeiro, falta de serviço de triagem, falta de direcionamento de fluxo, grande número de casos de pacientes com problemas de saúde que deveria ser resolvido na atenção básica direcionado para o P.S, entre outros.

Tais resultados revelaram um Pronto Socorro com trabalho cotidiano focado na doença e no procedimento, cujo acesso aos serviços ainda era organizado burocraticamente a partir de filas por ordem de chegada, sem avaliação, classificação de risco ou grau de sofrimento. Produzindo falta de estímulo dos profissionais, desconsideração ao usuário (sujeito) e suas necessidades e alto índice de stress, ou seja, gerava sofrimento e baixa qualidade de vida não só dos usuários, mas também dos profissionais de saúde, envolvidos no processo de receber/ oferecer atendimento no Pronto Socorro do HRT.

Implantar o Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco no serviço de triagem do PS/HRT, foi não apenas, aceitar o desafio lançado pela PNH através do Humaniza SUS no tocante a imprimir mudanças na questão do acesso aos serviços de saúde, mas oportunidade ímpar de auto gratificação com a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Garantir acesso resolutivo e direcionamentos responsáveis, reorganizando o processo de trabalho de atenção à urgência, acolhendo de forma adequada e humanizada, oferecendo ao usuário resposta para o seu problema.

Objetivos Específicos

Compartilhar a promoção de saúde de forma humanizada, a todos que procuram os serviços de saúde, observando os princípios, da acessibilidade e da Equidade.

Resgatar a missão de prestar assistência às urgências e emergências do Pronto Socorro do Hospital Regional de Tucuruí, assegurando a complexidade exigida para esse atendimento.

Aliviar a superlotação do hospital, encaminhando à rede básica os casos de sua competência resolutiva.

Implantar a recepção técnica com escuta qualificada no acesso do Pronto Socorro do Hospital Regional de Tucuruí.

Ampliar a resolutividade das ações de saúde no Pronto Socorro

Reestruturar e adequar as instalações físicas locais de modo a permitir melhoria da ambiência e maior produtividade com qualidade

Humanizar as relações entre trabalhadores de saúde e usuários

Garantir a participação dos trabalhadores e usuários na gestão e organização do processo de trabalho

Promover participação em rodas de conversa, fóruns e capacitação técnica dos envolvidos no processo de trabalho do setor com vista a melhoria da qualidade do atendimento

Assegurar a eficácia das referências, estabelecendo articulações com os demais serviços extramuros.

METODOLOGIA:

Levantamento das necessidades da equipe através de pesquisa de clima organizacional com todos os envolvidos na Urgência e Emergência;

Formação de grupo de trabalho para implantação do serviço e adoção de protocolos composta de médicos, enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais.

Pesquisa nos projetos do Humaniza SUS e de outros modelos já implantados afim de adequar ao nosso serviço e a nossa realidade

Adequação da ambiência física do P. S. adaptando-o para implantação do novo modelo de fluxo dos serviço priorizando o espaço do Acolhimento e da sala de emergência.

Formação e treinamento das equipe de saúde.

Estabelecimento de protocolos assistenciais em todos os níveis de atendimento

RESULTADOS

A partir da iniciativa da implantação do Acolhimento na triagem do nosso pronto socorro os casos de urgência e emergência foram priorizados, houve uma redução acentuada do atendimento permitindo que fosse realizado em um mínimo espaço de tempo de modo a proporcionar ao paciente alívio do seu sofrimento e restabelecimento do seu quadro de saúde e também contribuiu para a readequação dos serviços de atenção básica dos Municípios do entorno do lago de Tucuruí..