

1 - Diretriz ligada ao seu trabalho: Fomento das grupalidades, coletivos e redes.

2 - Título do trabalho: A avaliação do Acolhimento com Classificação de Risco como estratégia de inclusão dos profissionais médicos.

3 - Autor(es): Brunela Candido Bonadiman; Maria Angélica Carvalho Andrade

4 - Instituição ligada ao trabalho: Hospital Dr. Dório Silva – Serra /ES.

5 - Justificativa e aplicabilidade do trabalho para a humanização da saúde: A implementação efetiva da humanização nos serviços de saúde depende da capacidade do próprio setor em lidar com suas questões de gestão. Um grande desafio cotidiano tem sido lidar com a resistência passiva dos médicos - o “boicote silencioso” – que se traduz por ignorar as novas propostas de funcionamento institucional. A utilização de instrumento de avaliação do processo de Acolhimento com Classificação de Risco proporcionou um espaço de escuta e foi considerado estratégico em garantir a participação efetiva dos médicos.

6 - Resumo do trabalho:

**Objetivo:** Apresentar a utilização de instrumento de avaliação como uma estratégia para lidar com as práticas de resistência e/ou oposição dos profissionais médicos ao processo de Acolhimento com Classificação de Risco.

**Método:** O estudo consistiu em análise de uma pesquisa de satisfação com 50 profissionais médicos em uma Unidade de Trabalho de Urgência e Emergência em um hospital público estadual. Após os dados de caracterização profissional, o roteiro da pesquisa era composto por questões relativas à capacitações para a implantação e implementação do Acolhimento com Classificação de Risco; à interferência da implantação do dispositivo na sua prática profissional; os pontos positivos e negativos dessa implantação; as maiores satisfações e insatisfações como profissional da Unidade de Urgência e Emergência deste hospital; o nível de conhecimento sobre o Acolhimento com Classificação de Risco; e a forma que o profissional se sentiria se fosse um paciente que chega à Central de Acolhimento na Unidade de Urgência e Emergência deste hospital. Como contribuição final, perguntou-se o que ele mudaria para fortalecer a implementação do Acolhimento com Classificação de Risco e o que mudaria na Unidade de Urgência e Emergência deste hospital.

**Resultados:** A análise demonstrou uma realidade ainda distante da possibilidade do acolhimento enquanto estratégia de ampliação do acesso e humanização das relações. Evidenciou também a fragilidade na construção do comum e da pactuação interna para a utilização do protocolo de Classificação de Risco. Porém, essa participação na avaliação proporcionou um espaço de inclusão por meio da escuta da equipe médica e evidenciou sua potência em questionar as práticas, permitindo captar os ruídos nas relações com a finalidade de mudança na direção da humanização. Ao possibilitar uma reflexão sobre o trabalho cotidiano, os médicos integram-se comunicativamente e comprometem-se com o processo ao proporem melhorias consideradas necessárias às suas condições de trabalho nos espaços de encontro entre os sujeitos. Nesse sentido, essa participação foi considerada estratégica na construção de práticas de co-responsabilidade e para o planejamento de novas ações.

**Conclusão:** O processo de avaliação da política de humanização surge como um campo fértil para a construção de um espaço social coletivo. A inclusão de coletivos em um mesmo espaço social permite o desvelar de conflitos onde os diferentes atores envolvidos na produção de saúde têm a possibilidade de buscar, na práxis, uma interação mais ética.