

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO SUL – CAMPUS PORTO ALEGRE

CURSO TÉCNICO EM REGISTROS E INFORMAÇÕES EM SAÚDE

ACOLHIMENTO NA EMERGÊNCIA

SHEILA DORNELES SUAREZ

ORIENTADORA: SILVIA MACEDO

PORTO ALEGRE

2017

SHEILA DORNELES SUAREZ

ACOLHIMENTO NA EMERGÊNCIA

Relatório Técnico-científico apresentado como pré-requisito de conclusão do Curso Técnico de Registro e Informação em Saúde na Escola do Grupo Hospitalar Conceição.

ORIENTADORA: SILVIA MACEDO

PORTO ALEGRE

2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Centro de Educação tecnológica e Pesquisa em Saúde e ao Instituto Federal *Campus* Porto Alegre pela oportunidade de agregar conhecimento com o Curso Técnico em Registros e Informações em Saúde. A partir do encerramento deste ciclo, dou início a novas oportunidades. Descobri que sempre se pode ir mais longe, alcançando nossos objetivos, pois a autoestima e o crescimento profissional vieram me trazer muitas alegrias e confiança. Agradeço a aos meus amigos e minha família por terem acreditado em mim.

RESUMO

Este trabalho de conclusão do Curso Técnico em Registros e Informações em Saúde relata a experiência vivida em campo, no estágio realizado na Emergência do Hospital Nossa Senhora da Conceição, considerado um hospital referência do Estado do Rio Grande do Sul. Foram observadas as dificuldades relativas às informações e ao acolhimento, além de ressaltar o modo que é realizado o atendimento para quem procura a Emergência. O desenvolvimento do tema se deu a partir do conhecimento da Política Nacional de Humanização (PNH), que reforça os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) para o esclarecimento de informações para que, a partir desta vivência, possa desenvolver e, conseqüentemente, prestar um atendimento humanizado ao paciente.

Palavras-chave: Informação. Acolhimento. Humanização. Emergência.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

GHC - Grupo Hospitalar Conceição

HNSC - Hospital Nossa Senhora da conceição

PNH - Política Nacional de Humanização

SUS - Sistema Único de Saúde

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

SUMÁRIO

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1 INTRODUÇÃO | 7 |
| 2 O SETOR DE EMERGÊNCIA DO GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO..... | 8 |
| 2.1 ACOLHIMENTO NA EMERGÊNCIA | 10 |
| 4 VIVÊNCIA DO ESTÁGIO | 11 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 14 |
| REFERÊNCIAS..... | 15 |
| ANEXO | Erro! Indicador não definido. |

1 INTRODUÇÃO

Com a realização do Curso Técnico em Registro e Informação em Saúde na Escola do Grupo Hospitalar Conceição foram acrescentados conhecimentos e esclarecimentos de informações para a prática desenvolvida no setor de Emergência do Hospital Nossa Senhora da Conceição.

Através dessa vivência foi possível observar a estrutura, o funcionamento e o acolhimento deste setor, acrescido de explícita percepção da responsabilidade social exercida pelo Hospital e pela Emergência, fator demonstrado pela diversidade de classes sociais que fazem uso desse serviço.

A emergência do Hospital Nossa Senhora da Conceição – HNSC, em seu processo de atendimento, faz o acolhimento dessas variadas classes sociais com acesso diversificado: pacientes acompanhados, desacompanhados, com familiares nervosos, que buscam uma solução para seu problema de saúde.

Para conseguir um primeiro atendimento, há uma abordagem que contém perguntas para um cadastro com suas informações e, também, orientações ao indivíduo que necessita do atendimento. Essa abordagem ocorre na recepção da emergência do hospital por um atendente, que ao meu ver, deve ter postura, sensibilidade, humildade e a consciência de que em algum momento ele também poderá estar em situação semelhante, necessitando de um auxílio.

O indivíduo ao entrar na Emergência do HNSC, na minha opinião, deve se sentir bem, com a tranquilidade de que seu problema de saúde poderá ser solucionado através da melhor alternativa que o hospital e o setor dispõem para um atendimento eficiente de sua necessidade de saúde.

O objetivo deste relatório é esclarecer de que maneira este trabalho é realizado, descrevendo as ações do setor e dando especial destaque ao acolhimento. Desta forma, relatar todo esse processo de um primeiro atendimento, de abordagem com perguntas para um cadastro de informações e orientações a todo o indivíduo que necessita desse atendimento, mostrou-se muito importante.

2 O SETOR DE EMERGÊNCIA DO GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

O Grupo Hospitalar Conceição – GHC, possui atuação 100% SUS, apresentando-se como o maior Complexo de Saúde do Rio Grande do Sul –RS e é responsável pela internação de mais de 58mil usuários por ano (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

O Hospital Nossa Senhora da Conceição trabalha com suas portas abertas para toda a população poder direcionar-se para obter atendimento, com o fim de solucionar o seu problema de saúde dispondo-se a garantir o direito constitucional à saúde (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Aparece como a maior unidade e oferece todas as especialidades de hospital geral em seu ambulatório e internação, com 801 leitos, recebe anualmente cerca de 31,8 mil pacientes, sendo 54,5% de Porto Alegre e 34% da região metropolitana (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Na emergência são 64 leitos ocupados por meio da classificação de risco, Protocolo de Manchester para estabelecimento de prioridade e redução de riscos. Possui atendimento 24 horas nas seguintes especialidades: clínica geral, cirurgia geral e ginecologia (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

De acordo com o Grupo Hospitalar Conceição,

A classificação de risco é realizada por meio de cores que representam o grau da gravidade do paciente. A escala de prioridade de atendimento inicia com a cor vermelha, que indica emergência absoluta, e vai até a cor azul para os casos não urgentes. (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

A maioria dos atendimentos ocorre pela procura espontânea do paciente, mas, também por pacientes em situação aguda, oriundos de outros serviços de saúde, ou do serviço de atendimento móvel de urgência médica, ou em urgência com fluxos não prioritários. Podendo ocorrer a orientação para o atendimento em Unidade Básica de Saúde (UBS) ou outra Unidade de Pronto Atendimento (UPA). Todos os pacientes receberão o atendimento necessário, alguns casos que não

representarem urgência poderão ser encaminhados, pois o objetivo da rede de urgência e emergência não é levar o paciente para o hospital mais próximo, mas sim encaminhar corretamente o paciente ao ponto de atenção correto e orientar ao local para a atenção mais eficaz no menor tempo possível (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Este direcionamento e a atenção ao paciente ocorrem para que não haja aglomeração e superlotação no ambiente hospitalar.

A unidade de pronto atendimento (UPA) Moacyr Scliar, localizada na zona norte de Porto Alegre, apresenta importantes resultados na assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da capital e região metropolitana. Esses atendimentos reduzem em aproximadamente 10% o tempo de espera e permanência, principalmente na emergência do Hospital Nossa Senhora da Conceição (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

O programa SOS emergências do Ministério da Saúde é uma ação estratégica para qualificar a gestão, ampliar o acesso aos usuários em situação de emergência e garantir atendimento ágil e humanizado (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

O Hospital Nossa Senhora da Conceição é um dos doze hospitais brasileiros que integra o programa e assumiu o desafio de enfrentar a superlotação da emergência e garantir atendimento ágil e humanizado (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Deste modo, para que o paciente tenha um melhor atendimento estão ocorrendo algumas mudanças: a atenção de qualidade com novos profissionais na emergência como: fisioterapeutas, nutricionistas, assistentes sociais e enfermeiros qualificados, para que todo e qualquer paciente obtenha o melhor atendimento, com agilidade, no seu primeiro atendimento pela classificação das cores conforme a sua enfermidade via protocolo de Manchester. Uma recepção com profissionais

administrativos para o auxílio ao primeiro registro de cadastro e informação e orientações corretas (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Atualmente estão sendo realizadas reformas na emergência para qualificar a área física do serviço e resolver problemas estruturais no local. Também foi organizada a gestão de leitos, o fluxo de internação e a implantação de protocolos clínicos, assistenciais e administrativos (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

2.1 ACOLHIMENTO NA EMERGÊNCIA

De acordo com Neto et. al. (2009) o acolhimento é mais que uma atividade de recepção no serviço encarregado a um determinado profissional ou em um local específico. Trata-se de uma técnica de conversa que pode ocorrer em qualquer momento do atendimento e que ajuda no conhecimento das necessidades dos usuários que buscaram por atendimento e o entendimento como um espaço que visa a escuta, a identificação das necessidades a partir dos relatos sobre as queixas e o respeito às diferenças, devendo ser baseadas no diálogo e construídas relações humanizadas entre quem cuida e quem é cuidado, afastando-se um pouco do foco da doença e valorizando-se os aspectos sociais e econômicos, as crenças, os valores e a sua história de vida.

Segundo FALK et al (2009 apud NETO et al, 2012 p. 277),

Em 2003 foi instituída no Brasil a Política Nacional de Humanização (PNH) que traduz princípios e modos de operar no conjunto das relações entre todos que constituem o SUS, incluindo os diferentes níveis de complexidade de atendimento.

Segundo ANDRADE 2011 et al (2011 apud NETO et al, 2012 p. 279),

Com o objetivo de tornar os princípios do SUS mais operativos na prática, a (PNH) enfatiza que a humanização é um instrumento para a mudança no modelo de atenção e gestão, tendo como foco as necessidades dos cidadãos, a produção de saúde e o próprio processo de trabalho em saúde, valorizando os profissionais e as relações sociais que envolvem o contexto do trabalho.

De acordo com Gonçalves (2012, p. 8) “as diretrizes da (PNH) abrangem várias questões como acolhimento, ampliação clínica, gestão participativa, valorização do trabalho e da saúde do trabalhador, e defesa dos usuários”.

Sobre a PNH, destaca-se também que,

Política Nacional de Humanização é uma tentativa para melhorar o sistema de atendimento nas unidades de urgência e emergência, através da classificação de risco, diminuindo filas, o tempo de espera, levando em conta o risco de morte ou agravo à saúde e também o grau do sofrimento, acolhendo o usuário de forma mais humana (GONÇALVES, 2012, p. 9).

A finalidade do acolhimento é:

O acolhimento e o protocolo de Manchester são importantes porque buscam minimizar os efeitos do número grande de atendimento e diferentes graus de complexidade, tornando o atendimento mais qualificado e humanizado (GONÇALVES, 2012, p. 9).

Portanto, segundo Contigio, 2015, acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) que não necessita de precedentes para que seja executada, bem como nenhum profissional qualificado para tal prática, pode ser definida como a junção dos serviços de saúde, tanto como primeiro contato quanto o resultado dessa junção.

O acolhimento relaciona-se, portanto, com o vínculo entre usuário e o serviço de saúde, com a resolubilidade do atendimento e com a adequação do serviço as necessidades dos usuários.

3 RELATO DA VIVÊNCIA NA EMERGÊNCIA DO HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Durante a vivência na Emergência do Hospital Nossa Senhora da Conceição, pôde-se observar que as pessoas recorrem aos serviços de emergência por diversas razões, tais como: o fácil acesso e pelo seu funcionamento durante 24 horas.

A maior parte da população que busca este serviço não está em situação de gravidade ou de caráter prioritário e, por muitas vezes, conseguiriam resolver seus problemas em Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Unidades de Pronto Atendimento (UPAS), mas busca a emergência e não compreendem como funciona a classificação de risco conhecida como protocolo de Manchester.

A classificação de risco tem como objetivo principal priorizar o atendimento do paciente conforme seu risco clínico e não por ordem de chegada. São usadas cores para a classificação que determinam um tempo máximo para o atendimento ao paciente, de forma que não comprometa sua saúde.

Quanto ao significado das cores, o paciente classificado como vermelho deve ser atendido de imediato, ou seja, tempo zero; as demais cores: laranja, amarelo, verde e azul devem ser atendidas em tempo máximo de 10, 60, 120 e 240 minutos respectivamente.

Todos os pacientes ao serem recepcionados no setor da emergência devem fazer o processo de cadastramento, no qual constam a numeração do prontuário e a informação para aguardar o atendimento. O processo é realizado de um modo acolhedor, dando importância a todo e qualquer ser humano.

Para que não ocorra uma aglomeração de pacientes no setor da emergência do Hospital Nossa Senhora da Conceição é realizado o processo de classificação de risco e, dependendo do caso, o paciente é direcionado para as UPAS de Porto Alegre.

Na Emergência, os pacientes passam por um atendimento médico e alguns permanecem internados conforme a classificação da sua doença. Existem salas com diferentes cores para a diferenciação dos estados de emergência, nas quais os pacientes ficam aguardando as informações e diagnósticos. Nestas salas há atendimentos, informação e horários de visitas aos familiares.

Visando um melhor atendimento dos pacientes na emergência do HNSC, a sala verde passou por reforma no ano de 2013, pois,

Recebe pacientes de baixa complexidade, obedecendo ao Protocolo de Manchester, que ordena os atendimentos de acordo com a gravidade de cada paciente, classificando os casos que chegam à emergência por meio de cores. Conta com 46 espaços de atendimento, sendo 14 macas e 32 poltronas. (GHC. Grupo Hospitalar Conceição. **Reabertura da sala verde da emergência do HNSC.** 2013.)

As visitas na Emergência do HNSC são feitas diariamente nos turnos da manhã e tarde. O horário de visita da sala verde é das 11h às 12h ou à noite das 20h30min às 21h. Já nas salas laranja e vermelha o horário é das 11h às 11h30min

ou à noite, das 20h30min às 21h.

Com o intuito de que ocorra uma adequada atenção e que todas as informações sejam fornecidas aos familiares, são organizadas filas de acordo com os médicos dos pacientes, dignificando a qualidade do atendimento, com atenção e acolhimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi muito importante para compreender melhor como funciona a emergência de um hospital referência como o Hospital Nossa Senhora da Conceição. Permitindo identificar as angústias e os anseios de quem procura este serviço que mostrou o local, na visão do usuário, como se fosse a única entrada e saída para resolver seus problemas de saúde.

A percepção sobre a emergência foi de que há muito a melhorar, principalmente na relação profissional/paciente, desenvolvendo a compreensão ao ouvir e ao olhar, pois, não basta ser profissional no que se faz, esquecendo-se de que do outro lado está um ser humano em busca de um auxílio.

Observou-se que o acolhimento se faz fundamental nesta relação de discernimento ao ouvir o paciente, nas informações direcionadas com clareza e o respeito ao próximo. Além disto, verificou-se que toda instituição de saúde, sendo pública ou privada, deve incluir um acolhimento de qualidade como forma de recepção ao usuário dos seus serviços.

Ao fim deste relatório, concluo que houve um melhor entendimento, de como deve ser o processo de acolhimento, ou seja, compreendi que deve haver um contato mais efetivo com o usuário deste serviço.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. Disponível em: <<http://www.ghc.com.br/>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Reabertura da sala verde da emergência do HNSC**. 2013.

Disponível em: <<https://www.ghc.com.br/noticia.aberta.asp?idRegistro=6831>>. Acesso em: 23 jun. 2017.

GONTIGIO, Thomaz. **Acolhimento no SUS - Conceito e Opinião**. 2015.

Disponível em: <<http://www.redehumanizausus.net/93089-acolhimento-no-sus-conceito-e-opiniao>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

NETO, Alcides et al. Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro Adulto: Percepções de enfermeiros. **Revista de Enfermagem da UFSM**, Santa Maria, v. 3, n. 2, p. 279 -286, mai/ago. 2013.

Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/8279>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

Artigo: Emergências Superlotadas – é possível humanizar? Gonçalves, Julcinara. Porto Alegre, 2012.