

A INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE ACESSO AOS DIREITOS: ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE

Maria Rita Fraga
Érica Maria Cazetta Chinelatto
Maria Aparecida Jorge
DSSOC-CASS-HC/UNICAMP
E-mail: mariarita@hc.unicamp.br

Resumo: O Hospital de Clínicas é um hospital de ensino, público com gestão compartilhada e presta assistência de alta complexidade aos usuários do Sistema Único de Saúde, desenvolvendo ensino e pesquisa integrados à Faculdade de Ciências Médicas. Sua área de abrangência compreende os 42 municípios da DRS 7, Região Metropolitana de Campinas, Sul de Minas, Outros Estados e Países. Diante este cenário os pacientes chegam de diversas localidades, com o transporte destes municípios que seguem uma rotina institucional dos serviços de saúde; levando a uma longa espera para o retorno. Baseado na Política Nacional de Humanização, o Serviço Social do HC e o Grupo de Humanização elaboraram um banner com orientações importantes para a melhoria do atendimento e permanência dos pacientes durante os procedimentos, enquanto aguardam o transporte; potencializando a veiculação de informação como ferramenta para ampliar a autonomia da população usuária e o acesso a direitos. Os banners foram colocados em lugares estratégicos do Hospital com o intuito de atingir um maior número de usuários, familiares e acompanhantes qualificando o cotidiano vivido por eles, buscando promover um processo de mudança no padrão de assistência. Esta prática tem como objetivo a consolidação dos direitos de cidadania dos usuários do Hospital. A discussão da humanização no contexto hospitalar traz o debate da intervenção voltada para a assistência qualificada e centrada na integralidade do cuidado com a possibilidade dos usuários se tornarem protagonistas no processo de produção de saúde e de consolidação de direitos.

Palavras-chave: Informação. Humanização. Cuidado