

A ACOLHIDA QUALIFICADA AOS PACIENTES, ACOMPANHANTES E MOTORISTAS

Maria Rita Fraga¹

Lucélia Bueno

UNICAMP

Resumo

A vinda do paciente/família e o retorno ao seu local de origem, nas mais diferentes situações sempre foi uma atividade realizada pelo serviço social, que mantém contato direto com os serviços públicos e privados de retaguarda na área da saúde; sendo referência para esta rede municipal e estadual. Em 2004, foi criado a Central de Recepção para Motoristas e Pacientes, um espaço de convivência entre os profissionais, bem como uma melhoria nas condições de trabalho deste motorista, que vai refletir de forma positiva na relação direta com o paciente e uma espera menos angustiante destes usuários. Este trabalho contribuiu para minimizar os problemas relacionados aos serviços de transportes com o preenchimento de planilhas de controle de chegada, destino e saída das viaturas possibilitando aos pacientes uma melhor interlocução com os motoristas. Na alta hospitalar, a central agiliza este processo quanto ao contato nas enfermarias do HC, informando desde a chegada do transporte, e se há transporte disponível em Campinas para as cidades de origem dos usuários. O Serviço de Transportes faz parte do processo da linha de cuidado dos pacientes, proporcionando a garantia da locomoção e um vínculo de respeito e responsabilização pela continuidade do tratamento. Este projeto contemplou as marcas da Política Nacional de Humanização através do acolhimento, informações e orientações se tornando um trabalho sistemático de acompanhamento da vinda e retorno dos pacientes, resgatando a cidadania em uma atenção mais qualificada e humanizada.

Palavras-chaves

Acolhimento. Cidadania. Convivência. Enfermagem Pediátrica. Capacitação Profissional

¹ E-mail: mariafraga@gmail.com

IV SIMTEC — Centros de convenções — UNICAMP, Campinas, SP — 6 a 7 de novembro de 2012.
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.