A ACOLHIDA QUALIFICADA AOS PACIENTES/ACOMPANHANTES E MOTORISTAS: CONTRIBUIÇÃO EFETIVA NO PROCESSO DO CUIDADO

Bueno, L, Fraga, MR

UNICAMP/Hospital das Clínicas/Serviço Social

e-mail: mariarita@hc.unicamp.br

RESUMO: A vinda do paciente/família e o retorno ao seu local de origem, nas mais diferentes situações, como convocação, alta hospitalar, retornos ambulatoriais, etc; sempre foi uma atividade realizada pelo serviço social, que mantém contato direto com os serviços públicos e privados de retaguarda na área da saúde. Em contrapartida, o serviço social é referência para esta rede municipal e estadual, nas questões que envolvem o tratamento e acompanhamento dos casos. Em 2004, foi criada a Central de Recepção para Motoristas e Pacientes, um espaço de conhecimento e convivência entre os profissionais, bem como uma melhoria nas condições de trabalho destes motoristas, que naturalmente vai refletir de forma positiva na relação direta com o paciente e, conseqüentemente, uma espera menos angustiante destes usuários. Este trabalho contribuiu para minimizar os problemas relacionados aos serviços de transportes como o preenchimento de planilhas de controle de chegada, destino e saída das ambulâncias, vans, ônibus, facilitando a possibilidade dos pacientes deixarem recados aos motoristas que vão desde o local em que estarão aguardando o transporte, até atrasos nas consultas e se conseguiram carona com outros transportes. Na alta hospitalar, a central agiliza este processo quanto ao contato nas enfermarias do HC, informando desde a chegada do transporte até a localização do paciente que em muitos casos o motorista não tem todos os dados necessários e também 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 pois proporciona a garantia da locomoção dos mesmos, estabelecendo um vínculo de respeito e responsabilização pela continuidade do tratamento. Consideramos ter sido uma iniciativa que contemplou as marcas da Política Nacional de Humanização proporcionando o acolhimento, informações, orientações e adesão, tornando-se um trabalho sistemático de acompanhamento da vinda e retorno dos pacientes, resgatando a cidadania em uma atenção mais qualificada e humanizada.

PALAVRAS-CHAVE: Acolhimento, Cidadania, Convivência