

Projeto Acolher HC

Acolhimento no Hospital das Clínicas da FMUSP

Acolher é receber o outro com disponibilidade interna para ouvir e compreender; uma prática que deveria estar presente em todas as relações de cuidado. Como acolhimento é essencial para a atenção à saúde das pessoas, o Núcleo Técnico e Científico de Humanização (NTH) criou o projeto corporativo Acolher HC.

O Projeto Acolher HC consiste na criação de equipes de acolhimento capacitadas para receber grupos de pacientes e acompanhantes quando chegam aos prontos socorros, enfermarias e ambulatórios do HC. Pacientes e acompanhantes são convidados a participar de um encontro no qual a equipe explica os princípios e a lógica do Sistema Único de Saúde, o papel do Hospital das Clínicas neste Sistema, características e funcionamento daquela unidade na qual ele está sendo inserido naquele momento. Os pacientes são estimulados a participar ativamente com perguntas e dúvidas que a equipe esclarece.

O Projeto Acolher HC foi implantado nas Unidades de Emergência Referenciada do Instituto Central, Instituto de Ortopedia e Traumatologia, Instituto do Coração e Instituto da Criança; nas enfermarias de Cuidados Paliativos, Reumatologia, Urologia, Gastroenterologia e Cirurgia & Transplantes do Aparelho Digestivo e no ambulatório de Otorrinolaringologia do Instituto Central.

De acordo com os resultados da pesquisa de satisfação que é aplicada após os encontros, mais de 90% dos pacientes estão satisfeitos com o Projeto Acolher HC.



Os pacientes utilizam o espaço aberto para manifestações da pesquisa para deixar agradecimentos como este: “imensamente agradecida; esse acolhimento tem um diferencial incrível. Apesar das circunstâncias, estamos (eu e família) maravilhados com o serviço prestado por vocês. Gratidão.” Na opinião da equipe de saúde, o Projeto Acolher melhora a ambiência do serviço como um todo. Tal fato pode ser aferido pelo indicador utilizado pelo NTH que mostra que o acolhimento impacta no índice de satisfação do paciente com a humanização. No Instituto Central, o Projeto Acolher HC foi considerado como um dos pontos fortes pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). O Projeto Acolher HC é, portanto, uma importante estratégia de promoção da cultura institucional da humanização.

Autoras: Profa. Dra. Izabel Rios e
Gabriela Zemel