

# O SERVIÇO DE APOIO AO USUÁRIO: Atendimento e Acolhimento aos familiares em Hospital de Pronto Socorro

Autor: Rafael Lima Silva  
Coautores: Paula Costa  
Katherine Dummer

Instituição: Hospital de Pronto Socorro de Canoas  
Cidade: Canoas  
Estado: RS

## INTRODUÇÃO

Caracterizar aspectos do acolhimento dos familiares dos pacientes em atendimento no Serviço de Emergência ou Internados a partir do relato de experiência; E apresentar contribuições para o acolhimento familiar no Serviço de Apoio ao Usuário em consonância com a Política Nacional de Humanização. Importantes aspectos do acolhimento familiar foram destacados, possibilitando uma reflexão sobre a temática: ao acolhimento da família desde a recepção, a relação acolhedora por meio da empatia e escuta sensível, e enfim, prioridades para rotina de acolhimento familiar em um Hospital de Pronto Socorro. O acolhimento como abordagem compreensiva aos familiares é primordial para a humanização nesse âmbito. Como estratégia para a viabilização de acesso participativo do familiar no atendimento do paciente, o acolhimento torna-se fundamental na produção de relações que constituem vínculos de apoio que se reforçam no ambiente hospitalar e minimizam ansiedades.

### NÚMERO DE ATENDIMENTOS

**MÉDIA ATUAL: 100 familiares por dia**

**JANEIRO a JULHO de 2014: cerca de 18.000 mil familiares**



## RESULTADO

O Hospital de Pronto Socorro deu início ao Serviço de Apoio ao Usuário em Agosto de 2013, mediante a uma demanda emergente do Hospital, ou seja, acolhimento humanizado as Famílias.

Atualmente o Serviço de Apoio ao Usuário dispõe de 8 agentes de acolhimento e é responsável pelo atendimento às famílias de pacientes que estão na emergência ou internados. O Setor funciona 24 horas e preconiza o atendimento humanizado, com respeito ao sofrimento, fragilização da família que solicita informações sobre o estado de saúde do paciente que está na emergência e/ou internado. O Serviço de Apoio ao Usuário do HPSC iniciou suas atividades em agosto de 2013, com o propósito de atender àquelas famílias que não obtinham informações suficientes sobre o estado clínico do paciente em atendimento. Durante os meses de Agosto a Dezembro de 2013, foram realizados 4.000 mil atendimentos. Atualmente o setor atende uma média 100 familiares por dia. Durante os meses de Janeiro a Julho de 2014, foram atendidos mais de 18.000 mil familiares.

## CONCLUSÃO

Pensar nas mudanças de comportamento que podem acontecer no dia a dia do trabalho, mudanças que não impactam em recursos financeiros e sim em mudança de atitude que poderão ser refletidas e iniciadas pelo leitor após a leitura deste relato de experiência.