

ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS E FAMILIARES NA SALA DE ESPERA: ACOLHE EMERGÊNCIA - 2ª EDIÇÃO

Coordenador: MARIA LUIZA PAZ MACHADO

ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS E FAMILIARES NA SALA DE ESPERA:
ACOLHE EMERGÊNCIA ? 2ª EDIÇÃO Coordenador: MARIA LUIZA
PAZ MACHADO, LETÍCIA BECKER VIEIRA, MARGARITA ANA RUBIN
UNICOVSKY Autor: JULIANA LANGENDORF DA COSTA VIEIRA A
Sala de Espera no Acolhimento e Classificação de Risco do Serviço de
Emergência é um espaço importante para a prática educativa de
promoção da saúde e orientações aos usuários e familiares acerca do
funcionamento da rede de saúde. O acolhimento é um processo contínuo
que permeia todos os momentos da atenção à saúde, sendo a sala de
espera do Serviço de Emergência a porta de entrada do ponto da rede de
Atenção hospitalar. Este espaço é estratégico para a relação humanizada
entre profissionais, usuários, familiares e estudantes. Assim, acolher o
usuário desde sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele e
permitindo que expresse suas necessidades, preocupações, angústias
e/ou dúvidas garante uma atenção resolutiva, sendo parte importante do
trabalho em saúde. O projeto de extensão tem como objetivo a promoção
de ações de educação em saúde aos usuários e familiares na sala de
espera do Acolhimento e Classificação de Risco do Serviço de
Emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, a partir da
realização de orientações sobre o funcionamento da rede de atenção à
saúde, promoção da saúde e qualidade de vida. As atividades de
extensão contam com a participação de duas estudantes do curso de
enfermagem da UFRGS (uma bolsista remunerada e uma monitoria
voluntária) que realizam de segunda a sexta-feira, no turno diurno,
momentos educativos nas salas de espera do Serviço de Emergência
com o intuito de fornecer informações e esclarecimentos de forma
humanizada e acolhedora. No período de maio a agosto de 2019, foram
acolhidos 276 usuários e familiares na sala de espera do Serviço de
Emergência, sendo abordados temas como: horários de atendimento,
direitos e deveres, lotação da Emergência, busca de serviços na rede de
atenção à saúde de acordo com necessidades dos usuários, vacinações,
classificação de risco e triagem. Nesta oportunidade de extensão, foram
oferecidas capacitações às bolsistas sobre temas pertinentes ao Serviço,
como uma capacitação sobre eletrocardiograma, rotinas da unidade e
Redes de Atenção à Saúde. Além disso, o projeto possibilita a
observação da Classificação de Risco e do processo de enfermagem,
bem como propicia o desenvolvimento de habilidades importantes para a
formação das estudantes, como a escuta ativa, confiança e facilidade nas

relações entre usuário e instituição.