

AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO À PESSOA IDOSA NO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

ANA VALÉRIA FURQUIM GONÇALVES; ANA VALÉRIA FURQUIM GONÇALVES; LISIANE MANGANELLI GIRARDI PASKULIN

**INTRODUÇÃO:** O acolhimento é conceituado como um modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas resolutivas aos usuários. As concepções sobre acolhimento vêm sendo discutidas e implementadas no Serviço de Emergência (SE) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) desde 2005, à luz dos referenciais da Política Nacional de Humanização (PNH), instituída em 2004 pelo Ministério da Saúde. Sabe-se ainda que o envelhecimento populacional é um fenômeno mundial, com crescimento significativo nos países em desenvolvimento, produzindo impacto direto nos serviços de saúde. As pessoas idosas representam quase 50% da população atendida no SE do HCPA. Sendo assim, a avaliação de uma ação de humanização pressupõe uma noção ampliada de saúde e almeja a compreensão da mesma como direito de cidadania. **OBJETIVO:** Avaliar as práticas de acolhimento à pessoa idosa no Serviço de Emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. **MÉTODOS:** Trata-se de um estudo de caso, de natureza qualitativa, estão sendo entrevistados quinze idosos que permaneceram internados por mais de 24 horas no SE no período de junho a julho de 2010. As informações estão sendo analisadas por meio da análise temática de Minayo e avaliação formativa. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da instituição. **RESULTADOS PARCIAIS:** As categorias prévias que emergiram das entrevistas analisadas são: motivos de procura pelo serviço, atendimento na classificação de risco, tempo de espera, escuta, resolutividade e profissionais envolvidos no processo de cuidado. **CONSIDERAÇÕES:** O estudo em questão trouxe benefícios para a gestão do Serviço de Emergência e para a equipe de saúde fornecendo subsídios quanto à implantação de políticas públicas de saúde e sua contextualização no cotidiano das práticas assistenciais.