

AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

ANA VALÉRIA FURQUIM GONÇALVES; ANA VALÉRIA FURQUIM GONÇALVES; MÁRCIA ZIEBELL RAMOS; LISIANE MANGANELLI GIRARDI PASKULIN

**INTRODUÇÃO:** O presente estudo pretende contextualizar as práticas de humanização no Serviço de Emergência (SE) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). O SE da referida instituição foi o primeiro a disparar uma ação de humanização com a implantação do dispositivo Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco, desde então outras ações vem consolidando-se. Considerando que os serviços de emergência do país têm legitimidade perante a população brasileira e que empacham diretamente no modo de funcionamento do sistema de saúde, cabe aos mesmos dar conta dos hiatos e dificuldades de efetividade em todos os níveis de atenção. Há no Brasil uma inversão no processo de atendimento, no qual o usuário recorre primeiramente ao serviço de emergência considerando que a atenção básica deveria ser a porta de entrada para o sistema. **OBJETIVO:** Identificar as ações de humanização desenvolvidas no SE do HCPA e como as mesmas configuram-se no cotidiano do serviço. **MÉTODOS:** Caracteriza-se como uma pesquisa documental que percorreu a trajetória da pesquisa qualitativa, a coleta das informações foi realizada junto a documentos de primeira mão: relatórios anuais do SE e do Grupo de Trabalho em Humanização e atas das reuniões do mesmo, no período de janeiro de 2005 a dezembro 2009. As informações foram analisadas por meio da análise temática de Minayo e referenciais teóricos da Política Nacional de Humanização (PNH), o estudo faz parte de um projeto "guarda-chuva" aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da instituição. **RESULTADOS:** Foram identificadas ações de humanização referente aos seguintes dispositivos da PNH: Acolhimento, Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco, Ambiência e Co-gestão. **CONSIDERAÇÕES:** O estudo propiciou uma reflexão quanto às práticas identificadas como de humanização e como as mesmas se configuram no cotidiano do trabalho em emergência.