

ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS E FAMILIARES NA SALA DE ESPERA: ACOLHE EMERGÊNCIA - 3ª EDIÇÃO

Ester Kiefer¹

Margarita Ana Rubin Unicovsky²

Maria Luiza Paz Machado³

1 Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS-Brasil.

2 e 3 Professora Associada da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS – Brasil.

JUSTIFICATIVA: Garantir o acolhimento do usuário desde sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, realizando uma escuta ativa de suas necessidades, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias, dúvidas no sentido de garantir atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência fazem parte do trabalho em saúde. **OBJETIVO:** Promover ações de educação em saúde de modo humanizado e resolutivo no serviço de emergência (SE). **METODOLOGIA:** Relato de experiência da implantação do processo de acolhimento de usuários e familiares na sala de espera de um SE em um hospital público universitário e de grande porte, em época de pandemia pelo coronavírus. Esta atividade foi realizada no turno da tarde, no horário de visita de familiares a pacientes em atendimento no SE, no período de julho e agosto de 2020, por uma acadêmica do curso de enfermagem. Um *check-list* foi construído pela instituição com o intuito de ser aplicado nesses visitantes e acompanhantes para evitar a disseminação do novo coronavírus nas dependências do SE. O formulário utilizado serviu como roteiro para aprimorar o monitoramento dos acompanhantes, orientando e esclarecendo dúvidas referentes à procura do atendimento e as boas práticas da visita no SE. A aferição de temperatura corpórea; coleta de informações referentes a sintomas gripais; contatos com indivíduos suspeitos ou confirmados de COVID-19 e a entrega de Folders educativos como: “*Saiba onde buscar atendimento- casos suspeitos de COVID-19*” e “*Como usar os serviços de saúde*” foram as ações executadas pela acadêmica. **RESULTADOS:** A média de atendimentos foi de 60 pacientes por turno e a média de visitas a pacientes em atendimentos no SE foi de 50 visitantes/ turno. Os acompanhantes e visitantes que apresentassem algum sintoma gripal ou contato recente com suspeitos ou confirmados de COVID-19 foram orientados a não prosseguir com a visita, a fim de preservar a segurança dos pacientes e equipe de profissionais. Foram entregues em torno de 60 folders/turno educativos, com o objetivo de esclarecer e orientar dúvidas e proporcionar um melhor direcionamento dos usuários a rede de atenção à saúde com presteza e agilidade. A ação de extensão proporcionou ao acadêmico de enfermagem a aquisição de conhecimentos e experiências para realizar uma escuta ativa de qualidade, de forma humanizada, resolutiva e integral para os usuários e familiares, apresentando a importância de uma atenção efetiva, assim como oferecer ações de educação em saúde no Serviço de Emergência.

PALAVRAS- CHAVE: Humanização da Assistência; Acolhimento e Classificação de Risco; Educação em Saúde