Acolhimento Qualificado na Urgência Hospitalar: Integrando a Saúde Mental em Volta Redonda

Apresentação:

No início da gestão municipal de 2021, foi realizado um diagnóstico da rede de saúde mental em Volta Redonda, o que revelou uma alta demanda de atendimentos relacionados a surtos recorrentes e ao uso de substâncias psicoativas, além da necessidade de qualificação da porta de entrada da rede de urgência e emergência. Em resposta, foi instituído o serviço de Acolhimento Qualificado em Saúde Mental como parte de uma estratégia de gestão, visando aprimorar o atendimento de usuários que buscam o serviço com demandas de saúde mental. O objetivo foi estruturar um cuidado mais integrado, articulando diferentes serviços, promovendo a co-gestão do cuidado e aumentando a resolubilidade do sistema.

O projeto envolveu a criação de uma equipe de Acolhimento composta por um enfermeiro e uma assistente social, com a finalidade de qualificar o acolhimento e melhorar a integração entre a urgência hospitalar e a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). Isso incluiu a atenção especial à população em situação de rua, muitas vezes negligenciada nos serviços de saúde mental. Dessa forma, o projeto visava articular saberes e práticas entre os profissionais da rede, promovendo uma abordagem mais resolutiva e inclusiva.

Objetivos:

Objetivo Geral:

Aprimorar o cuidado em saúde mental na urgência hospitalar, promovendo a integração entre a rede de atenção psicossocial e qualificando a porta de entrada do hospital.

Objetivos Específicos:

 • Investigar os desafios na porta de entrada do Hospital Dr. Nelson dos Santos Gonçalves (HNSG).

 • Propor ações para reduzir os atendimentos recorrentes de surtos.

 • Analisar e direcionar estratégias para casos de ideação suicida sem acompanhamento psicossocial.

 • Implementar um cuidado direcionado para pessoas em situação de rua.

 • Qualificar a articulação entre a urgência hospitalar e os CAPS.

 • Avaliar os resultados da implementação do Acolhimento Qualificado.

Metodologia:

A experiência foi desenvolvida a partir de uma abordagem colaborativa, envolvendo a participação de gestores, profissionais e usuários. A equipe de Acolhimento passou por treinamentos específicos para entender a proposta e aplicar uma escuta qualificada nos atendimentos de saúde mental. A operacionalização incluiu o acolhimento dos usuários, suas famílias e redes de apoio, além do suporte ao clínico geral em casos onde não havia psiquiatra disponível. Todos os usuários que apresentaram demandas de saúde mental foram encaminhados conforme suas necessidades, seja para o psiquiatra de plantão ou para a rede de referência, fortalecendo o vínculo e o cuidado intersetorial.

Atualmente, o hospital conta com psiquiatras em todos os turnos e os CAPS estão mais acessíveis e resolutivos, com o acolhimento qualificado garantindo que os pacientes saiam do hospital com consultas agendadas e encaminhamentos alinhados às suas necessidades individuais.

Resultados:

A implementação do Acolhimento Qualificado no HNSG demonstrou significativos avanços na integração da saúde mental no município de Volta Redonda. Os resultados mais marcantes incluem:

 • Melhoria na articulação intersetorial: A integração entre a urgência hospitalar e a RAPS permitiu maior resolubilidade nos atendimentos e encaminhamentos pós-urgência.

 • Cuidado para a população em situação de rua: A atenção a pessoas em situação de rua foi ampliada, com um processo de alta orientado para suas necessidades.

 • Redução de surtos recorrentes: Observou-se uma redução significativa de internações repetidas, o que aponta para uma maior estabilidade clínica dos pacientes.

 • Fortalecimento da rede de cuidados: A experiência contribuiu para a articulação entre os CAPS e a urgência, criando um fluxo de trabalho mais eficaz e resolutivo.

 • Empoderamento dos usuários: Com maior participação nas decisões sobre seus tratamentos, os usuários passaram a se sentir mais acolhidos e envolvidos no processo de cuidado, resultando em maior humanização e satisfação com o atendimento.

Conclusão:

A implementação do Acolhimento Qualificado no Hospital Dr. Nelson dos Santos Gonçalves representou um marco importante para a gestão da saúde mental em Volta Redonda, promovendo uma abordagem mais integrada e centrada no usuário. A articulação eficaz entre a urgência hospitalar e a RAPS não apenas aumentou a resolubilidade dos serviços, mas também fortaleceu a rede de cuidados para as populações mais vulneráveis, como as pessoas em situação de rua. Apesar dos desafios contínuos, os resultados obtidos mostram a importância de investir na qualificação do acolhimento e no fortalecimento da rede de atenção psicossocial.