



ACOLHE AMARAL: ESTRATÉGIA DE ACESSO E INTEGRAÇÃO DO PACIENTE UM RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UM HOSPITAL ONCOLÓGICO NO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

CIBELE AVILA GOMES; MARIANA MASTELLA; MATEUS BENATTI GONDOLFO

INTRODUÇÃO: O acesso do paciente aos serviços de saúde no Brasil mostra a existência de barreiras aos usuários. A existência de filas, dificuldades em agendamento de consultas e até mesmo atendimento distante. Em muitos casos com a baixa resolutividade na atenção básica oferta insuficiente dos serviços o acesso aos sistemas de média e alta complexidade se torna remoto ao paciente. **OBJETIVO:** Demonstrar uma estratégia de integração e ampliação de acesso ao sistema de média e alta complexidade no âmbito SUS. **RELATO DE EXPERIÊNCIA:** Em um hospital do interior da região de São Paulo, na região central, foi implementado desde 2016 uma estratégia para atender a todos os pacientes oncológicos e hematológicos, à exceção de pediatria e do setor de Transplante de medula. A estratégia se chama "Acolhe Amaral". Se configura como atendimento 24 horas aos pacientes oncológicos do SUS. A rede de apoio é composta de três enfermeiras e uma médica pela manhã e à noite duas enfermeiras e um médico plantonista. Os atendimentos são realizados via contato telefônico ou e-mail. Nesses atendimentos, médicos, pacientes e demais assistentes de saúde podem entrar em contato como Acolhe Amaral e realizar ligação na busca de exames, revisão de prontuários, solicitação de transferências, dúvidas se piora clínica do paciente e dúvidas quanto a intercorrências em domicílio. Esta ferramenta ajuda na discussão de casos clínicos com os médicos assistentes, ajuda na renovação de receitas, colabora com orientações médicas e de enfermagem e até quando é necessário buscar atendimento ou vir até o hospital. Em média são recebidas cerca de sessenta ligações ao dia e mil ligações mensais. **DISCUSSÃO:** Os pacientes não necessitam se deslocar ao hospital quando têm dúvidas ou intercorrências do tratamento por meio do atendimento telefônico, garantindo segurança e comodidade aos usuários dos serviços por meio desta estratégia de integração ao usuário. **CONCLUSÃO:** O acesso do paciente oncológico muitas vezes perpassa uma longa caminhada de múltiplas idas ao hospital. Com essa ampliação na forma de acesso o paciente possui mais segurança e vínculo para garantir seu tratamento de forma segura e sem limitações geradas pelas distâncias.

Palavras-chave: Oncologia, Relação médico paciente, Consultas, Telemedicina, Teleconsulta.