



APRESENTAÇÃO

Razão Social: Serviço Social Autônomo Hospital Alcides Carneiro (SEHAC)

Ano de Fundação: 2008

Endereço: Rua Vigário Correa nº1345, Bairro Corrêas, Petrópolis-RJ-
CEP: 25720-322

Nome e Titulação do Responsável:

Cristiane Valessa B. S. De Oliveira - Tradutora Intérprete de LIBRAS

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA EMPRESA:

O Serviço Social Autônomo Hospital Alcides Carneiro - SEHAC criado em 2008, é a empresa responsável pela administração de diversas unidades de saúde no município de Petrópolis, entre elas, o Hospital Alcides Carneiro - maior referência na Região Serrana fluminense em maternidade e oncologia e maior instituição pública de saúde de Petrópolis, além de três Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que recebem atendem cerca de 800 pacientes todos os dias nas suas urgências e emergências. Também são de responsabilidade do SEHAC três unidades Básicas de Saúde (Bairro da Glória, Vincenzo Rivetti e Pedro do Rio, onde também funciona uma Unidade Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência 24 horas.

Ao todo, cerca de 1500 funcionários atuam todos os dias nestas unidades para cumprir a nossa missão institucional: “Prestar assistência médica hospitalar e ambulatorial de forma integral, ética e humanizada, bem como formar e qualificar profissionais de saúde, contribuindo assim para a melhoria da qualidade da assistência à saúde no município de Petrópolis-RJ e adjacências”.

Os valores da nossa empresa - respeito à pessoa, comprometimento, integridade, ética, transparência, moralidade e responsabilidade ambiental, já norteavam nossa atuação, mas um conceito em especial, a inclusão, tem ganhado cada vez mais espaço no dia a dia corporativo.



TÍTULO E RESUMO DO CASE:

PROJETO MULTIPLICADORES DE ACESSIBILIDADE: PROMOVENDO UM ATENDIMENTO INCLUSIVO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O projeto "Multiplicadores de Acessibilidade" foi desenvolvido no Serviço Social Autônomo Hospital Alcides Carneiro (SEHAC), empresa da rede pública de saúde de Petrópolis, para capacitar colaboradores no atendimento inclusivo a Pessoas com Deficiência (PcD) e neuroatípicos, com ênfase no ensino de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Iniciado em 2023, o projeto identificou a necessidade de melhorar a acessibilidade nos serviços de saúde, oferecendo capacitação contínua a profissionais assistenciais e administrativos. Até o momento, 120 colaboradores da instituição foram formados, com previsão de 180 até o final do ano de 2024. O projeto aborda diferentes formas de acessibilidade, como arquitetônica, atitudinal e comunicativa, além de promover iniciativas como o uso da pulseira girassol para pacientes com necessidades especiais. Os resultados incluem o aumento no número de atendimentos a PcD e uma mudança na cultura organizacional das unidades de saúde, que agora são mais inclusivas e acolhedoras. Embora os custos do projeto sejam baixos, os benefícios são significativos, melhorando tanto a segurança dos pacientes quanto a satisfação dos colaboradores. O sucesso do projeto reflete a importância de uma capacitação adequada para garantir um atendimento humanizado e acessível, conforme as diretrizes do SUS, promovendo a inclusão e equidade nos serviços de saúde.

INTRODUÇÃO

A saúde é um dos serviços essenciais mais demandados pela população, caracterizando-se por sua importância contínua e pela necessidade de um acesso frequente e de qualidade. Contudo, quando se trata do atendimento de Pessoas com Deficiência (PcD), o sistema de saúde enfrenta barreiras significativas. O case "Multiplicadores de Acessibilidade" foi desenvolvido no contexto da rede pública de saúde de Petrópolis, para suprir a demanda por um atendimento mais inclusivo e acessível, com foco em PcD e neuroatípicos.

A situação inicial revelou uma carência de profissionais capacitados para lidar adequadamente com esse público, tanto em termos de comunicação, como na adaptação dos serviços oferecidos. Baseando-se em premissas como a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), que garante o direito ao acesso igualitário aos serviços de saúde, e no crescente número de PcD na população local, o diagnóstico identificou uma urgente necessidade de treinamento específico.

A metodologia aplicada foi a capacitação contínua de profissionais da saúde e de áreas administrativas, focando não apenas em acessibilidade comunicativa, como o ensino de LIBRAS, mas também em diferentes formas de acessibilidade, como a arquitetônica e atitudinal. Foram utilizados workshops, palestras e práticas simuladas nas próprias unidades de saúde para garantir a integração do aprendizado na rotina dos colaboradores.



1. DESENVOLVIMENTO

De acordo com o Censo de 2010, aproximadamente 24% da população brasileira possui algum tipo de deficiência. Em Petrópolis, com uma população estimada em 300 mil habitantes, isso representa cerca de 72 mil PcD. Mesmo com a existência de políticas públicas inclusivas, como a LBI, a população PcD ainda encontra barreiras relacionadas à falta de acessibilidade e à ausência de profissionais qualificados para oferecer um atendimento humanizado e seguro.

O Serviço Autônomo Hospital Alcides Carneiro (SEHAC) identificou essa lacuna e desenvolveu um projeto de capacitação continuada em acessibilidade, com ênfase na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e no treinamento inclusivo para todos os colaboradores das unidades de saúde. O programa visa atender desde gestantes até pacientes em consultas, exames e cirurgias, contemplando situações de urgência e emergência.

A implementação começou com a contratação de intérpretes de LIBRAS, mas logo expandiu seu foco para englobar outras formas de acessibilidade. O projeto, iniciado em junho de 2023, já capacitou 120 colaboradores e espera formar 180 até o final do ano de 2024. A capacitação é ministrada internamente e durante o horário de trabalho, facilitando a adesão dos profissionais sem comprometer as equipes de atendimento.

Os módulos abordam temas como a história das PcD, a Lei de Cotas, capacitismo e diferentes tipos de acessibilidade, além do ensino de LIBRAS para facilitar a comunicação em situações hospitalares. Um dos diferenciais do projeto é o botão de identificação que os colaboradores podem usar após a capacitação, indicando que estão aptos a atender pacientes surdos, além de outras iniciativas como a implementação da pulseira girassol, que sinaliza prioridade no atendimento.

Os resultados da capacitação foram imediatamente perceptíveis, com o aumento de atendimentos e a melhoria na qualidade do serviço prestado às PcD, que passaram a buscar os serviços de saúde com mais segurança, muitas vezes sem a necessidade de um acompanhante. A integração de tecnologias e o monitoramento de indicadores permitiram a criação de relatórios mensais que demonstram o impacto positivo nas unidades de saúde.

2. RESULTADOS

O projeto "Multiplicadores de Acessibilidade" trouxe mudanças significativas na prestação de serviços nas unidades de saúde de Petrópolis, especialmente em relação ao atendimento de Pessoas com Deficiência (PcD) e neuroatípicos. Os indicadores mensais de acessibilidade coletados entre maio e julho de 2024 fornecem evidências objetivas do impacto positivo do projeto, refletindo tanto no aumento de atendimentos quanto na ampliação da diversidade de perfis atendidos.

Em maio de 2024, foram atendidos 191 pacientes com diferentes necessidades de acessibilidade. Destaca-se o número de atendimentos a idosos (58) e pessoas com autismo (43), que representam as maiores demandas do mês. Pacientes com deficiências físicas e intelectuais também foram atendidos, somando,



respectivamente, 8 e 4 atendimentos. O número de atendimentos a pessoas com fibromialgia (6), neoplasia (10) e condições neurológicas (34) também indicam a abrangência da capacitação dos colaboradores.

No mês de junho, observou-se um crescimento expressivo no atendimento a idosos, com um aumento de 89,6%, totalizando 110 atendimentos. Este dado reflete uma maior segurança e confiança dos pacientes para procurar os serviços de saúde sem a necessidade de acompanhantes. Além disso, houve um aumento significativo nos atendimentos a pessoas com deficiência intelectual, saltando de 4 em maio para 16 em junho, e a pessoas com deficiência física, que subiram de 8 para 20 atendimentos. Esses aumentos sugerem uma maior eficácia do treinamento dos colaboradores em atender a diversos tipos de deficiência e condições específicas. Ainda em junho, houve a continuidade dos atendimentos a pessoas com autismo (30), fibromialgia (5) e outras condições de saúde, como neoplasia (1) e hepatologia (1).

Já em julho, os dados mostram uma leve redução no atendimento a autistas, que caiu de 30 para 20 atendimentos, mas o número de idosos atendidos manteve-se elevado, com 108 registros. O atendimento a pacientes com deficiência intelectual subiu para 10 casos, o que evidencia a manutenção do esforço inclusivo. Além disso, destaca-se o aumento no atendimento de pessoas com fibromialgia, que subiu de 5 em junho para 7 em julho, e de "outros" tipos de condições, com um aumento de 6 para 17 casos.

Esses indicadores evidenciam que o projeto alcançou seus objetivos ao aumentar significativamente o número de atendimentos inclusivos, especialmente para grupos que historicamente enfrentam barreiras no acesso à saúde. O fato de os colaboradores estarem capacitados para atender a diferentes condições de deficiência e necessidades especiais está refletido na diversidade e na constância dos atendimentos registrados ao longo dos meses.

O monitoramento contínuo e a análise dos dados mensais permitem que a organização ajuste suas estratégias, garanta a qualidade do atendimento e identifique novas oportunidades de expansão do projeto. A criação de relatórios mensais também fortalece a transparência e permite uma avaliação objetiva dos resultados, confirmando que o case "Multiplicadores de Acessibilidade" está promovendo mudanças estruturais e culturais no ambiente de saúde, com impactos diretos e mensuráveis na vida dos pacientes atendidos.

O custo financeiro para a empresa tem sido mínimo, concentrado principalmente no pagamento da professora e no apoio logístico, não ultrapassando R\$ 6.000,00. No entanto, os benefícios são incalculáveis, principalmente no que se refere à satisfação e segurança dos pacientes atendidos, além da promoção de um ambiente de trabalho mais inclusivo e empático.

3. CONCLUSÃO

O presente case destaca a importância de garantir um atendimento humanizado, acessível e livre de preconceitos, especialmente em momentos de vulnerabilidade.



A implementação de um serviço inclusivo, conforme as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), tem sido um passo fundamental para a quebra de barreiras e para o fortalecimento de uma cultura mais equitativa, em que todos os cidadãos têm seus direitos respeitados.

O sucesso do projeto "Multiplicadores de Acessibilidade" demonstra o impacto positivo que a capacitação contínua pode ter na prestação de serviços de saúde, reforçando o compromisso da instituição com a inclusão e acessibilidade.

ALBUM DE FOTOS

Link de Referência para acesso ao Drive:

https://drive.google.com/drive/folders/1uFFrqxJj1jk9_1QGuTul2HvDQl47t5m?usp=sharing