



USF Monte da Caparica

## **Novo sistema de gestão optimiza a qualidade do serviço**



**Encontra-se em fase de implementação um novo sistema de gestão na Unidade de Saúde Familiar Monte da Caparica, assente em novas tecnologias de informação e comunicação, que visa possibilitar uma gestão integrada da USF. De acordo com o coordenador da unidade, Américo Varela, o novo sistema "põe em prática o grande potencial que estas tecnologias têm ao nível da comunicação com o utente e entre os profissionais, monitorização, controlo da garantia de qualidade de toda a actividade da equipa, e disponibilização de serviços directamente ao utente, contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços, a produtividade e a simplificação dos processos burocráticos".**

O seu funcionamento permite ainda "efectuar a gestão integrada do fluxo de trabalho, desde a entrada do utente à sua saída da USF", prevendo-se que atinja o seu ponto máximo "com a desmaterialização dos relatórios de exames e resultados das análises clínicas".

### **Sistema tem múltiplas funcionalidades**

O responsável da USF explica que o novo sistema de gestão "tem múltiplas funcionalidades que se traduzem em serviços para os utentes e de grande utilidade para a equipa". Nomeadamente, "registo



automático de efectivação da consulta no quiosque multimédia para todos os utentes, isentos e não isentos". Neste último caso, "com possibilidade de pagamento de taxa moderadora com cartão multibanco".

Através de ecrãs colocados em locais destacados nas salas de espera, "é possível ao utente visualizar o nome do seu médico, o respectivo serviço e a hora marcada para a consulta", ao mesmo tempo que visualiza os conteúdos multimédia, de carácter informativo, da USF-TV. Outras potencialidades incluem a marcação, no quiosque electrónico, "de consultas multidisciplinares (médico/enfermeiro) e de todo o tipo de atendimento de enfermagem com a mesma senha; marcação de consultas médicas em todos os programas de saúde pelo enfermeiro e marcação e efectivação, com árvore de decisão, para a consulta do dia e consulta aberta".

No que se refere a registos, o sistema permite, não só a "introdução, pelo enfermeiro, de dados relevantes em todos os programas de saúde no diário do utente, com visualização pelo médico", como também "o registo dos sinais vitais em consulta de doença aguda/aberta com visualização (pelo médico), no momento em que faz a chamada". Destaca-se, ainda, o registo da vacinação e actualização automática no SINUS.

## **Alertas para profissionais e utentes**

O novo sistema de gestão da USF ultrapassa, em muito, a simples gestão de filas ou de atendimento. "Esses sistemas são concebidos apenas para organizar e ordenar os fluxos de utentes e para otimizar o atendimento", explica o coordenador da unidade de saúde. Ora, o sistema escolhido pela equipa da USF Monte da Caparica, tem funcionalidades absolutamente inovadoras. Destaca-se o "sistema de comunicação interno online entre todos os profissionais da USF (instalado no servidor)", avisos e alertas "com chamadas de atenção para médicos, enfermeiros e administrativos sobre situações particulares de cada utente", avisos na senha de atendimento (por exemplo, vacinas ou consultas de vigilância em atraso), além de avisos e pré-avisos de consulta por SMS.



O funcionamento do novo sistema permite efectuar a gestão integrada do fluxo de trabalho, prevendo-se que atinja o ponto máximo com a desmaterialização dos relatórios de exames e resultados das análises clínicas

No quiosque electrónico, os utentes podem ainda solicitar a renovação de receituário crónico, exames, tratamentos de fisioterapia e de transporte, emissão de declaração de presença ou a segunda via do registo de vacinação.

### **Implementação total deverá ocorrer até final de Maio**

Ao nível da produção, o novo sistema fornece informação estatística de várias ordens. Por exemplo, "estatísticas de tempos médios de espera", "atrasos na hora das consultas", "indicadores de gestão com projecção trimestral e anual" ou "gestão de consumos do material clínico utilizado pelos enfermeiros".

Por último, Américo Varela refere a "implementação e desmaterialização dos relatórios dos exames e resultados das análises clínicas".



Com o apoio de uma voluntária, os utentes aprendem a utilizar o quiosque electrónico. Prevê-se que a implementação do sistema esteja terminada no final de Maio ou início de Junho próximos

Neste momento, cerca de 50% dos serviços e funcionalidades do sistema já estão operacionais e "30% em fase de teste", prevendo-se a sua conclusão "até final de Maio ou, na pior das hipóteses, Junho". Apenas o processo de desmaterialização dos MCDT "poderá demorar mais tempo, já que não depende apenas da equipa que está a trabalhar no projecto", explica o médico.

## **Tomada de decisão fundamentada em dados objectivos**

O sistema tem, na opinião do responsável da USF, "um impacto muito positivo na gestão do utente no seu circuito e acesso aos cuidados de saúde". Por exemplo, "o registo automático dos utentes isentos faz com que mais de metade deixe de ter necessidade de passar pelo administrativo, sendo chamados directamente pelo médico" e, no caso da enfermagem, 95%.

Em relação à comunicação interna, "contribui para melhorar as relações formais entre os profissionais" e gerir melhor os recursos disponíveis.

Ao nível da gestão, "permite uma tomada de decisão mais estruturada e fundamentada em dados objectivos, tais como a monitorização do tempo médio de espera, estatísticas de produção e indicadores". Em suma, "tem as potencialidades que podem contribuir para melhorar a quantidade e qualidade do trabalho em equipa".



Américo Varela garante que é sua intenção dar a conhecer este sistema às outras unidades de saúde familiar. "Mas gostaríamos, primeiro, de ter, pelo menos, 80% do projecto no terreno, isto é, implementado na USF Monte da Caparica".