

Hospital de Clínicas tem 943 mil cadastros de pacientes desatualizados

Bruno Luporini
bruno.luporini@rac.com.br

O Hospital de Clínicas da Universidade Estadual de Campinas (HC-Unicamp) está diante de um desafio significativo que afeta diretamente a qualidade e eficiência de seus serviços de saúde. Dados recentes revelam que 943.050 cadastros de pacientes estão desatualizados, o que representa 68,39% do total de 1.378.730 registros no sistema do hospital. Esta situação preocupante tem implicações sérias para o funcionamento da instituição e, mais importante, para o bem-estar dos pacientes que dependem de seus serviços.

Hospital da Unicamp faz campanha para atualização cadastral

A falta de informações atualizadas, especialmente números de telefone e endereços de e-mail, cria um obstáculo significativo na comunicação entre o hospital e seus pacientes. Este problema se torna particularmente crítico quando se trata de procedimentos essenciais como a realização de exames, internações, intervenções cirúrgicas e reagendamentos de consultas. A impossibilidade de estabelecer contato rápido e eficiente com os pacientes pode resultar em atrasos no tratamento, perda de consultas importantes e, em casos mais graves, comprometer o cuidado contínuo necessário para condições médicas sérias.

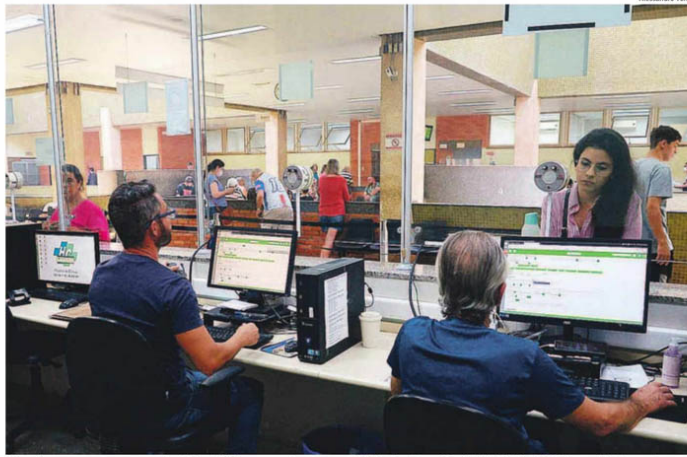
Cecília Martins dos Santos, coordenadora da divisão de ambulatórios e procedimentos especializados do HC-Unicamp, está na linha de frente dos esforços para resolver este problema. Ela enfatiza a importância de os pacientes atualizarem seus dados pessoalmente na central de cadastros, localizada no terceiro andar da unidade. "É crucial que os pacientes compreendam a importância de manter suas informações atualizadas. Isso não apenas facilita nosso trabalho, mas também garante que eles recebam o cuidado necessário no momento certo", explica Santos. O processo de atualização é relativamente simples, mas requer atenção aos detalhes. Os usuários devem apresentar um documento de identificação com foto, comprovante de endereço (caso tenha havido mudança), fornecer um endereço de e-mail e telefone válidos, além de informar o número do Cartão do SUS. Esta documentação completa assegura que o hospital tenha todos os meios necessários para entrar em contato com o paciente quando necessário.

Um aspecto importante deste processo é que não se limita apenas ao próprio paciente. Familiares próximos, como cônjuges, filhos e acompanhantes regulares, também podem

HC identifica 943 mil fichas de pacientes desatualizadas

Problema dificulta a notificação de pacientes sobre procedimentos importantes

DESAFIO URGENTE



O paciente ou seu representante legal deve dirigir-se pessoalmente ao guichê designado no Hospital de Clínicas da Unicamp (foto) para efetuar a atualização das informações cadastrais; este procedimento não pode ser realizado remotamente e requer a presença física do interessado

atualizar as informações cadastrais. Isso é particularmente útil para pacientes idosos ou com mobilidade reduzida. Além disso, esses familiares podem ser registrados como contatos de emergência, garantindo que o hospital possa se comunicar rapidamente em situações críticas. A importância desta atualização é ilustrada por casos como o de Jaqueline Camargo, que recentemente atualizou as informações de sua mãe, Terezinha, de 59 anos. "Minha mãe fez um atendimento em 2018 e está retornando agora. Decidi atualizar o cadastro com meu telefone e e-mail para garantir que recebamos todas as informações importantes", relata Jaqueline. Esta atitude proativa exemplifica como a colaboração entre pacientes, familiares e o hospital pode melhorar significativamente a eficácia do sistema de saúde.

O HC-Unicamp não é um hospital comum. Com mais de 86 mil atendimentos anuais, é uma instituição de referência

não apenas para Campinas, mas para toda uma macrorregião. Sua importância se estende além das fronteiras do Estado de São Paulo, atraindo pacientes de Minas Gerais, Paraná, Bahia, Rio de Janeiro e Mato Grosso. Esta ampla área de influência torna ainda mais crucial a manutenção de um sistema de cadastro eficiente e atualizado.

A coordenadora Santos ressalta as consequências potenciais da falta de informações atualizadas: "Quando não conseguimos localizar um paciente, ele corre o risco de perder procedimentos importantes para sua saúde. Isso é particularmente preocupante em casos de exames com fila de espera. Se não conseguimos contatar um paciente convocado, ele perde sua vez, o que pode resultar em atrasos significativos no tratamento."

Pacientes regulares do HC-Unicamp, conscientes da importância da atualização cadastral, compartilham suas experiências. Osvaldo Mattusso,

de 87 anos, residente em Artur Nogueira e paciente desde 2008, afirma: "Mantenho meus dados sempre atualizados porque sei que preciso vir a Campinas com a consulta agendada. É uma questão de responsabilidade com minha própria saúde." Seu filho, Osvaldo Júnior, que o acompanha regularmente, acrescenta: "Faço questão de conferir as informações também. Assim, garantimos que não perderemos nenhum atendimento importante."

Outro exemplo é Luiz Antônio de Farias, de 73 anos, que, junto com sua esposa Maria Júlia, de 72, utiliza regularmente os serviços do HC e do Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher (Caism). "Atualizo nossos contatos anualmente. Graças a isso, sempre recebemos as informações sobre procedimentos por e-mail, o que facilita muito nossa organização", explica Farias.

Reconhecendo a necessidade de modernizar e facilitar o processo de atualização cadas-

tral, o HC-Unicamp está trabalhando em novas soluções. Cecília Santos anunciou que, até o final do ano, será implementado um canal de atendimento via WhatsApp. "Estamos investindo em treinamento interno para garantir que nossa equipe de atendimento online possa oferecer um serviço de qualidade, sem riscos de transmitir informações incorretas", detalha a coordenadora.

Este novo canal de atendimento será amplamente divulgado através da imprensa e do Portal do Paciente, uma plataforma online que já serve como principal meio de comunicação entre o HC e o público. Atualmente, o hospital oferece um serviço de atendimento via WhatsApp para informações gerais e dúvidas, utilizando um sistema de chatbot, acessível pelo número (19) 3521-2121.

O Portal do Paciente (<https://sites.google.com/hc.unicamp.br/portaldopaciente/>) é uma ferramenta essencial, oferecendo diversos serviços infor-

mativos. Entre eles, destaca-se o agendamento de consultas via Unidade Básica de Saúde (UBS), informações sobre horários de visita para enfermarias e Unidades de Terapia Intensiva (UTI), detalhes sobre o atendimento na Unidade de Emergência Referenciada (UER), orientações para obtenção de boletins médicos e prontuários, procedimentos para alta hospitalar e horários de agendamento de consultas.

OTIMIZAÇÃO

Para otimizar ainda mais o serviço de cadastros ativos, o HC implementou uma ação de busca ativa nas recepções dos ambulatórios. "Estamos fazendo um esforço concentrado para atualizar os cadastros dos pacientes que frequentam regularmente o hospital. No entanto, dado o grande volume de registros, estamos também trabalhando para identificar quais pacientes estão realmente ativos em nosso sistema", explica Santos.

Uma questão frequentemente levantada é a possibilidade de apagar cadastros inativos, considerando o número de mais de 1,3 milhão de registros. Contudo, Santos esclarece que, de acordo com a lei 13.787/2018, os prontuários dos pacientes só podem ser eliminados após um período de 20 anos, contados a partir do último registro médico. Além disso, por ser um hospital universitário, o HC-Unicamp mantém todo o histórico cadastral dos pacientes ativos para garantir o acesso à informação necessária para atividades de pesquisa acadêmica, um aspecto crucial de sua missão institucional.

Inaugurado em 1985, o HC-Unicamp se estabeleceu como um centro de excelência em cuidados de saúde de alta complexidade. Em 2023, o hospital realizou um total de 373.306 atendimentos ambulatoriais e procedimentos avançados. Estes números incluem 13.430 atendimentos em ortopedia, 14.950 em cardiologia, e 36.840 em oncologia. Além disso, foram realizadas 46.711 cirurgias e 8.748 sessões de quimioterapia, demonstrando o papel vital que o hospital desempenha no tratamento de condições médicas complexas e críticas.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Correio Popular - Campinas/SP

Seção: Cidades Caderno: A Pagina: 7