Quali HOSP Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde
ISSN: 2527-0680
Publicado em 09/06/2025 - 10:40

Desenvolvimento e implantação de um sistema eletrônico de interconsulta ambulatorial em um hospital terciário

O Complexo HCFMUSP (HC) é formado por 8 institutos e 2 hospitais auxiliares de atenção terciária e com frequência identifica-se a necessidade de acompanhamento multiprofissional do paciente.Até 2015, a solicitação da interconsulta ambulatorial era realizada em formulário manual e entregue ao paciente pelo solicitante, que se deslocava até o setor para verificar a possibilidade de atendimento. Como o HC ocupa uma área de 600 mil m2, este fluxo exigia uma grande circulação de pacientes dentro da instituição. Além disso, havia problemas de preenchimento do formulário, dificuldade na rastreabilidade do impresso e escassez de informações/indicadores (tabela 1).Após o levantamento das necessidades dos interessados, especialmente pacientes, foi desenvolvido um sistema eletrônico nomeado INTERCON, com objetivo de melhorar o preenchimento da solicitação, enviá-la imediatamente ao triador da especialidade de destino; agilizar a resposta; reduzir o trânsito interno de pacientes (envio da data da consulta por SMS e email); possibilitar o controle das etapas e obter indicadores relacionados às solicitações enviadas e recusadas no Complexo HC.Para apresentação da ferramenta e obtenção de sugestões, foram realizadas reuniões com a equipe assistencial (médicos, dentistas, enfermeiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, psicólogos e terapeutas ocupacionais), equipe administrativa responsável pelo agendamento das consultas e equipe de TI. Realizou-se treinamento da ferramenta e disponibilizado manual online com os processos de preenchimento do formulário, triagem das solicitações, agendamento das consultas, atendimento do paciente, devolução da solicitação para complementação de dados e intervenção do gestor de área. O INTERCON foi implantado em 09/2015 em todo o HC. Da implantação até o fim de 2016, foram realizadas 82.911 solicitações de interconsulta pelo sistema e a coordenação do INTERCON esteve disponível diariamente, para sanar as dúvidas e resolver os problemas detectados pelos usuários. Esta prática proporcionou um controle da ferramenta e foram implementados dois pacotes de melhorias, com redução dos chamados dos usuários.O INTERCON possibilitou o aprimoramento do fluxo, processo, análise de dados e controle das interconsultas ambulatoriais no HC.

https://proceedings.science/qualihosp/trabalhos/desenvolvimento-e-implantacao-de-um-sistema-eletronico-de-interconsulta-ambulato?lang=pt-br

Veículo: Online -> Site -> Site Quali Hosp

Copyright © Clipclap 2025.