

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-ambulatorio?lang=pt-br>

Veículo: Online -> Site -> Site Quali Hosp