

# Gestão do Atendimento nos Cuidados de Saúde Primários

Em 12 unidades de cuidados de saúde primários da Administração Regional de Saúde do Alentejo já não se sabe o que são filas de espera para confirmar ou marcar uma consulta. A solução está na “Madalena”, um quiosque que mudou a gestão do atendimento. A solução é uma mais-valia para os administrativos, utentes e também para os médicos e os enfermeiros, já que a solução está integrada com o SINUS, SAM e SAPE. A Presidente da Administração Regional de Saúde do Alentejo, Rosa Matos, pretende levar a solução às restantes unidades de saúde da região.



A “Madalena” mudou o dia-a-dia de algumas unidades de saúde da Administração Regional de Saúde (ARS) do Alentejo. Não se trata de uma nova funcionária, mas de um quiosque de atendimento que permite gerir a recepção dos utentes. Tratada de forma carinhosa pelos funcionários como “Madalena”, mudou o atendimento em 12 unidades de cuidados de saúde primários do Alentejo. Se, há uns tempos, se viam longas filas para confirmar ou pedir uma consulta, hoje esse cenário não existe. Quem entra numa Unidade de Saúde Familiar (USF) ou Centro de Saúde, dirige-se ao quiosque de atendimento VITAHIS CARE da PT Prime com o cartão de utente, cartão de cidadão ou nenhum dos anteriores, retira a senha e pode sentar-se na sala de espera. Os administrativos recebem, de imediato, no computador a informação sobre os utentes e estes,

por sua vez, só têm de aguardar a chamada. Enquanto estão na sala de espera dispõem de um televisor, onde podem observar os números de senha em atendimento e, simultaneamente, ler mensagens de prevenção em saúde.

“Nunca mais se viram filas. Nunca mais tivemos problemas com pessoas que não saíam do balcão por terem imensas dúvidas. A “Madalena” trouxe mais harmonia ao nosso trabalho e vê-se que as pessoas estão satisfeitas”, refere Ana Silva, administrativa na USF Eborae. Além de não haver filas longas e mal-entendidos, evita-se que os utentes mais idosos estejam mais tempo em pé para confirmar ou pedir consulta.

Os utentes também estão satisfeitos, apesar de os mais idosos terem levado algum tempo a adaptar-se. “É o habitual quando há situações novas”, disse à HdF o coordenador da USF Planície, Rogério Costa. Vitoriano Silva, utente idoso, apesar da re-

sistência inicial, considera que o quiosque facilitou bastante o atendimento: “Ao início temos de nos habituar, mas depois vemos que tem benefícios. Nunca mais cá vi filas enormes para se confirmar a consulta. Agora chego aqui, coloco o meu cartão e já está.”

As pessoas estão contentes com a “Madalena” e ajudam-se umas às outras, quando chega alguém que não conhece o novo sistema de atendimento ou que não sabe ler. Os profissionais da unidade de saúde também estão sempre por perto para dar uma ajuda.

## ARTICULAÇÃO COM OS SISTEMAS DE APOIO AO MÉDICO E AO ENFERMEIRO

A solução de atendimento VITAHIS CARE da PT Prime não melhora apenas o atendimento e o trabalho dos administrativos. A solução também tem a possibilidade de estar integrada com o SINUS (Sistema In-



A nova Solução de Gestão do Atendimento está articulada com os sistemas de informação dos médicos e enfermeiros.



O quiosque também tem direito ao nome. Chama-se Madalena.

formático das Unidades de Saúde), o SAM (Sistema de Apoio ao Médico) e o SAPE (Sistema de Apoio Permanente ao Enfermeiro). Logo que o utente se regista no quiosque, os médicos e os enfermeiros sabem, através do computador, quais são os doentes que estão na sala de espera. Antes de o doente entrar no consultório ou na sala de enfermagem, já se sabe qual é o motivo da sua visita. "É uma mais-valia. Em termos de organização do nosso trabalho é muito melhor", afirma a enfermeira-chefe da USF Eborae, Antónia Matos.

## O PROJECTO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO DA ARS ALENTEJO

O centro de saúde de Vendas Novas foi quem recebeu o projecto-piloto da Solução de Gestão de Atendimento VITA<sub>HIS</sub>CARE em Março deste ano. O director da unidade, António Matos, está satisfeito com o projecto, que trouxe melhorias significativas ao processo administrativo: "Já não há filas de espera!". A administrativa Amélia Sousa confirma: "O nosso trabalho melhorou bastante. Não se vê a confusão habitual de pessoas a rondar a recepção, não há confusão com o que a pessoa vai fazer ao centro de saúde. A gestão do atendimento faz-se de forma mais fácil e organizada."

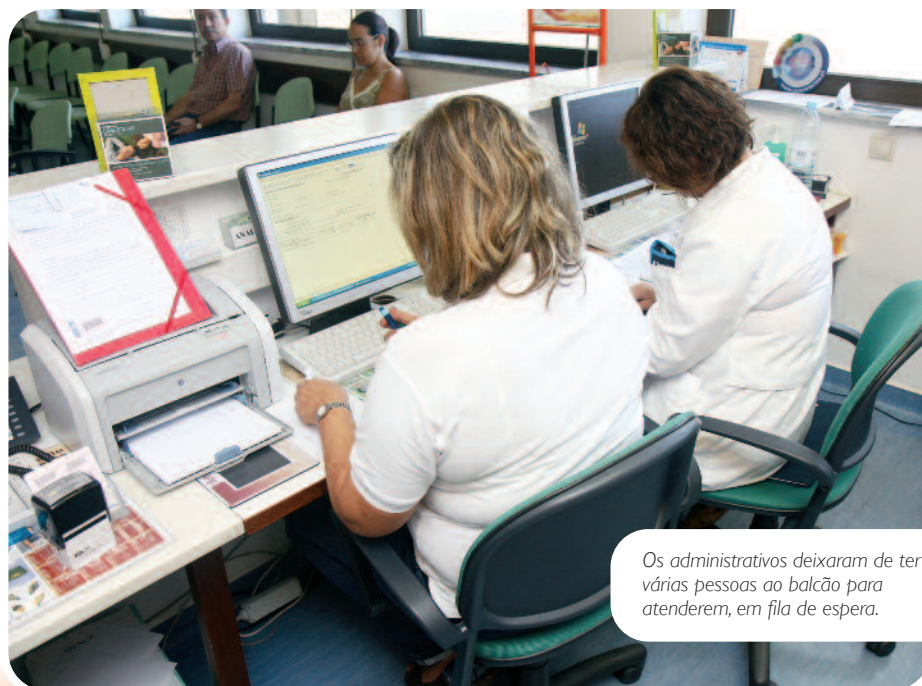
Ao fim de quatro semanas de piloto, a solução VITA<sub>HIS</sub>CARE foi instalada em 12 unidades de saúde da ARS Alentejo,

o que perfaz diversos concelhos do Alentejo, nomeadamente Vendas Novas, Elvas, Campo Maior, Estremoz, Ponte de Sôr, Évora, Beja, Moura e Reguengos de Monsaraz. A Directora da ARS do Alentejo, Rosa Matos, considera que a modernização dos cuidados de saúde primários deve passar, obrigatoriamente, por uma melhor gestão do atendimento. "As pessoas não têm de estar em filas para serem atendidas. Agora dirigem-se ao quiosque, recebem uma senha consoante o que vão fazer e só têm de se sentar na sala de espera e aguardar pela sua vez. Além disso, o

quiosque tem uma voz feminina muito simpática!", afirma.

O novo sistema de Gestão de Atendimento VITA<sub>HIS</sub>CARE tem permitido uma melhor reorganização dos processos e a sua normalização, introduzindo boas práticas. Além disso, é uma forma de racionalizar os recursos, de acordo com Ricardo Mestre, responsável da ARS Alentejo pela implementação do sistema.

Rosa Matos espera que nos próximos tempos a solução seja alargada e que esteja presente nas 48 unidades de saúde do Alentejo.



Os administrativos deixaram de ter várias pessoas ao balcão para atenderem, em fila de espera.