

UNIDADES DE SAÚDE FAMILIAR INCREMENTAM QUALIDADE DE SERVIÇO ATRAVÉS DA SOLUÇÃO VITA_{HIS}CARE

A criação de Unidades de Saúde Familiar (USF) resulta da actual reforma dos cuidados primários de saúde, que tem por objectivos aumentar a acessibilidade aos serviços, incrementar o grau de satisfação dos utentes e dos profissionais de saúde, melhorar a qualidade e continuidade dos cuidados prestados e consequentemente a eficiência nos serviços.

Perante esta necessidade, dezanove USF da região de Lisboa e Vale do Tejo, seleccionaram a solução Vita_{HIS}Care Cuidados Primários e Gestão de Atendimento da PT Prime como sistema de informação de suporte à sua actividade, estando a Gestão de Atendimento de uma das USF integrada com o sistema de informação SAM (Sistema de Apoio ao Médico).

A escolha do Vita_{HIS}Care pelas USF contou com a avaliação positiva por parte da ARSLVT, cuja principal missão consiste em garantir à população da Região o acesso à prestação de cuidados de saúde de qualidade.

Segundo **Carlos Pires**, Coordenador da Unidade de Gestão de Informação da ARS

LVT: “ a ARSLVT está satisfeita com a política adoptada de abertura ao mercado. Não temos dúvidas de que esta opção foi impulsionadora da evolução que se tem verificado tanto na aplicação SAM desenvolvida pela ACSS, como nas aplicações privadas. O Vita_{HIS}Care, a par com a aplicação MedicineOne são a prova disso, absorvendo ambas quase 50% da preferência das nossas Unidades de Saúde Familiares em termos de Sistema de Informação Clínico.”

A ARSLVT tem assumido um papel fundamental na dinamização do desenvolvimento dos SI na área dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal.

Uma Solução estruturada em função das necessidades de profissionais e utentes das Unidades de Saúde

O Vita_{HIS}Care Cuidados Primários está orientada para a gestão integrada do processo clínico do utente e suporta a actividade operacional das unidades de cuidados de saúde primários, abrangendo a áreas clínica, administrativa, de coordenação e supervisão.

A solução funciona em sintonia com a Reforma dos Cuidados de Saúde Primários e harmonizada com os diversos sistemas e soluções da ACSS. Um exemplo desta

harmonização é o módulo de indicadores que a solução integra.

Para o **Dr. António Frazão**, Coordenador da USF Mactamá, a preferência pela solução VitaHISCare deveu-se principalmente ao “potencial de desenvolvimento que a sua base tecnológica oferece e à existência de um módulo estatístico”.

O **Dr. José Gomes**, Coordenador da USF Descobertas considera que: “é a melhor solução, depois de avaliadas as várias soluções disponíveis no mercado a nível de software clínico. A solução VitaHISCare é muito abrangente, porque é centrada sobretudo na informação do utente, podendo ser acedida a vários níveis (administrativo, enfermagem, médico e inclusive pelo próprio utente), como também em articulação com outras soluções informáticas e com a internet.”

A solução VitaHISCare Gestão de Atendimento vem potenciar a capacidade de resposta dos serviços do atendimento das USF, através de uma gestão integrada do processo de atendimento do utente.

Como descreve o **Coordenador da USF Descobertas**: “através do quiosque colocado à entrada da USF, o utente escolhe os serviços que deseja, recebe uma senha de ordem e paga as taxas moderadoras, passando depois

os monitores das salas de espera (Corporate TV) a orientar o seu percurso na Unidade de Saúde, de forma personalizada. Nestes monitores são visualizados conteúdos informativos úteis sobre saúde dirigidos aos utentes”.

Benefícios para profissionais e utentes

Para além de responder às necessidades de gestão clínica e administrativa, o VitaHISCare promove o trabalho em equipa multiprofissional, através da articulação entre os diferentes perfis profissionais.

Para os profissionais de enfermagem, a solução contribui para “uma maior monitorização dos utentes e uma melhoria da continuidade dos cuidados prestados, uma vez que possibilita a partilha de toda a informação e uma maior simplificação dos procedimentos, através de registos seguros, rápidos e de fácil acesso”, afirma a **Enfermeira Oliveira Lima** da USF S. Domingos de Gusmão. Segundo a mesma, toda a equipa da USF é unânime em considerar que a solução é relevante para a melhoria da qualidade dos cuidados de saúde prestados.

Esta opinião é partilhada pelos profissionais administrativos, que consideram ser o “rosto” da USF no relacionamento com o utente. A

gestão de atendimento automatizada permite-lhes identificar quem são os utentes que estão na sala de espera e qual o motivo da sua deslocação à unidade de saúde, tornando o processo de atendimento mais célere e estruturado e eliminando as habituais filas de espera ao balcão. Os utentes habitam-se facilmente a utilizar o quiosque, de utilização muito intuitiva.

Segundo **Ilda Franca**, administrativa da USF Emergir: “o sistema representa uma grande ajuda na sistematização do serviço, sendo uma mais valia para a Unidade de Atendimento”.

Os profissionais de saúde reconhecem ainda a qualidade do serviço técnico de apoio pós-venda, considerado pelo **Dr. António Frazão** como “extremamente importante e muito acessível”. A equipa de assistência “soluciona não só os problemas ocasionais como também as modificações que propomos para melhorar a eficácia do sistema”, salienta o Coordenador da USF Descobertas.

Indicadores estatísticos permitem aferir níveis de actividade das USF

O módulo de indicadores da solução VitaHISCare foi actualizado com um conjunto de indicadores de contratualização específicos para as USFs, que reflecte a

metodologia validada pela ACSS para o efeito, garantindo a fiabilidade dos valores apresentados no VitaHISCare face aos valores apresentados no SIARS, o novo sistema central de monitorização lançado pela ACSS.

A obtenção em tempo real de indicadores estatísticos de actividade das USF assume elevada importância, tanto para a gestão interna de recursos, como para os Directores Executivos dos ACES (Agrupamentos de Centros de Saúde). Através destes indicadores, os profissionais das USF conseguem avaliar o cumprimento dos parâmetros de actividade contratualizados com a ACSS, “o que contribui para melhorar a nossa qualidade e eficiência, com benefícios directos para o utente” confirma o Coordenador **Dr. José Gomes**.

“É importante que esta informação esteja sempre disponível e seja facilmente acessível para que se estabeleçam prioridades sobre as decisões mais correctas a tomar” salienta a **Enfermeira Oliveira Lima**.

Uma solução com elevada capacidade de Parametrização e Integração

A capacidade de parametrização da solução VitaHISCare em função das necessidades específicas de cada USF assume relevância

para os intervenientes. Segundo a **Enfermeira Oliveira Lima**: “a possibilidade de parametrização contribui para atender às nossas estratégias operacionais de forma a melhorarmos a eficiência, a produtividade e a qualidade do nosso desempenho profissional”.

A PT tem demonstrado um contínuo empenho na integração da solução com outros sistemas e programas das entidades do Ministério da Saúde, nomeadamente com os programas nacionais e-agenda, Baixas e Consulta a Tempo e Horas e os programas regionais de Facturação, Rastreio do cancro do colo do útero e Transporte de Doentes.

ARSLVT - Administração Regional de Saúde da Região de Lisboa e Vale do Tejo

ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde