

Rede Comum de Conhecimento Inovação no Hospital de Santo André | P. 6

"Rede Comum de Conhecimento"

Inovação no Hospital de Santo André

O sistema de gestão de fluxo de utentes no serviço de consulta externa, desenvolvido e implementado no Hospital de Santo André (HSA), está em destaque no portal da "Rede Comum de Conhecimento", Agência para a Modernização Administrativa. Este sistema, completamente inovador, consiste no registo automático da entrada dos utentes para as consultas externas e os exames especiais, o que permite uma diminuição muito acentuada nos tempos de espera.

Implementado no HSA desde 2007, este sistema permite aos utentes fazerem a sua própria admissão e o pagamento das taxas

moderadoras, não necessitando de se dirigir aos balcões administrativos, o que evita a aglomeração das filas de espera e tornando todo este processo mais eficaz e autónomo.

Para o utente os passos são simples. Quando chega à consulta externa, identifica-se perante numa das máquinas disponíveis com o cartão nacional de utente. O sistema verifica automaticamente se o utente existe na base de dados e qual a sua situação (isento, sem dívidas, com dívidas por liquidar...), solicitando-lhe o pagamento da taxa moderadora (com moedas, notas ou cartão multibanco) e, se for necessário, pode dar troco.

Após o pagamento, o utente recebe a senha de vez para a consulta e aguarda a chamada do médico, ou outro técnico de saúde, na sala de espera respectiva. Caso o utente não possa efectuar o pagamento, é-lhe atribuída uma senha para atendimento administrativo.

Para os médicos, e outros técnicos de saúde, o processo também fica muito simplificado. Através do computador, existente em cada Gabinete de Consulta, o utente é seleccionado e chamado por voz digitalizada, ao mesmo tempo que, nos plasmas instalados nas salas de espera, aparece o número da senha do utente e a indicação do número do

gabinete do médico que o chama.

No final da consulta, o médico selecciona novamente o utente na aplicação informática, para que este seja reencaminhado, automaticamente, para um posto de atendimento administrativo, onde possa marcar a próxima consulta, autenticar o receituário, entre outras soluções.

O sistema permite também uma clara melhoria em termos de gestão estratégica, uma vez que disponibiliza ainda várias estatísticas, como por exemplo os tempos médios de espera, o número de atendimentos realizados por serviço e o número desistências.