

A implementação do Manual da Qualidade no Hospital de Santo André, em Leiria

Cada instituição e cada profissional de saúde pode, através das suas próprias políticas, atitudes e comportamentos facilitar a qualidade ou prestar-lhe um mau serviço. No caso do Hospital de Santo André, os responsáveis pela elaboração do Manual estão conscientes da forte motivação dos directores de serviço e chefias de enfermagem e da colaboração empenhada dos profissionais envolvidos no projecto. Um sinal positivo que leva as pessoas a descobrirem, continuamente, novas formas de se organizarem eficazmente e melhorarem a sua prestação

No Hospital de Santo André, em Leiria, a implementação do Projecto do Manual da Qualidade para a Admissão e Encaminhamento dos Utentes iniciou-se em Abril deste ano e surgiu como resposta a um convite que a Administração Regional de Saúde do Centro dirigiu ao Conselho de Administração do Hospital para que aderisse ao projecto

A inequívoca receptividade e empenhamento do Conselho de Administração traduziu-se na designação de um grupo de trabalho específico a quem foi confiada a missão de elaborar e implementar o Manual da Qualidade. Simultaneamente, e após ouvidos os directores de serviço em causa, foram seleccionadas as duas áreas onde numa primeira fase se aplicará o Manual: o Serviço de Ur-

gência Pediátrica e o Serviço de Urgência Ginecológica/Obstétrica. Sendo o Manual da Qualidade um projecto inovador, que exige uma tática sem atropelos, capaz de sensibilizar os profissionais para a acei-

tação do Sistema da Qualidade, levando-os a adoptar, progressiva e voluntariamente, a aplicação de processos de melhoria da qualidade, a implementação do Manual da Qualidade nos dois Serviços atrás men-



	MANUAL DA QUALIDADE PARA A ADMISSÃO E ENCAMINHAMENTO DE UTENTES	Edição: 01 Revisão: 0 Data: 03.10.2009
---	--	--

PA01 - PROCEDIMENTO PARA ADMISSÃO À URGÊNCIA PEDIÁTRICA Página: 15

OBJECTIVO: Definir as regras para admissão de utentes na Urgência Pediátrica;
ÂMBITO: Aplica-se à recepção, inscrição e encaminhamento de utentes na Urgência Pediátrica;

INDICADORES: Taxa de admissões incorrectas = (Número de admissões incorrectas/Total de admissões)x100;

DEFINIÇÕES:

- Admissão:** Acto de acolhimento de um utente ao serviço de Urgência;
- Utente:** Toda a pessoa que recebe o resultado do trabalho de alguma, em qualquer fase de um processo de atendimento/atenção/prestação de serviço e em todo e qualquer nível da unidade de saúde;
- Recepção:** Local de acolhimento/atendimento do utente;
- Inscrição:** Procedimento administrativo de identificação/inscrição no sistema de registo (manual ou informático) e codificação do utente (mediante a atribuição do número de utente na instituição);
- Urgência Pediátrica:** Unidade de atendimento urgente de utentes menores de 15 anos, onde são tratados clinicamente todos os sintomas de doença aguda, que necessitam de uma observação médica urgente num curto espaço de tempo, a qual deverá estar falhada ou risco de falhada de funções vitais;
- Emergência:** Situação clínica grave, com falhada de uma ou mais funções vitais posto em risco a vida;
- Segurança:** Corpo de vigilância e protecção existente na área do serviço de Urgência;
- Recipiente:** Funcionário administrativo que desempenha funções de atendimento na recepção administrativa da Urgência.

Elaborado	Revisão	Aprovado
Data: / /	Data: / /	Data: / /

	MANUAL DA QUALIDADE PARA A ADMISSÃO E ENCAMINHAMENTO DE UTENTES	Edição: 01 Revisão: 0 Data: 03.10.2009
--	--	--

PA01 - PROCEDIMENTO PARA ADMISSÃO À URGÊNCIA PEDIÁTRICA Página: 15

REFERÊNCIAS:

1. Lei n.º 48/90, de 06.08.24; - Lei de Bases da Saúde
2. Dec. Lei n.º 24/84, de 04.01.16; - Estatuto Disciplinar;
3. Dec. Lei n.º 135/99, de 09.04.22; - Modernização Administrativa
4. Dec. Lei 54/92, de 02.04.11; - Injeção Tuzina Moderadora
5. Dec. Inf. n.º 1, de 08.03.09/GR; - Normativo sobre Migrantes
6. Desp. conj. n.º 315, de 07.08.28/SIES - Normativo sobre Migrantes
7. Dec. Lei n.º 53/90, de 00.04.07; - Cartão Nacional de Utente
8. Dec. Norm. n.º 2, de 00.06.21/DGS - Livro de reclamações
9. Post. 335/97, de 07.03.28; - Regulamento Serviço Urgência
10. Circ. Inf. n.º 25, de 08.05.18;
11. Regras relativas a transportes de utentes em ambulância.

RESPONSABILIDADES:

Identificadas no fluxograma correspondente a este procedimento.

DESCRIÇÃO:

1. O utente dirige-se ao Serviço de Urgência Pediátrica, onde é acolhido pela Segurança que ali permanece e é encaminhado, em função da sua situação clínica, para a emergência (estado grave ou transportado por ambulância) ou à recepção administrativa (utente orientado e acompanhado);
2. Em situação de emergência:
 - 2.1. Se o utente em situação de emergência vier acompanhado, a segurança deverá transmitir ao acompanhante a necessidade de este se dirigir à recepção administrativa para efectuar o registo do utente;
 - 2.2. Se tal não se verificar compete à rececionista deslocar-se junto do utente e revê-lo a sua identificação.

Elaborado	Revisão	Aprovado
Data: / /	Data: / /	Data: / /

	MANUAL DA QUALIDADE PARA A ADMISSÃO E ENCAMINHAMENTO DE UTENTES	Edição: 01 Revisão: 0 Data: 03.10.2009
---	--	--

PA01 - PROCEDIMENTO PARA ADMISSÃO À URGÊNCIA PEDIÁTRICA Página: 15

2.3. Após a inscrição pela rececionista, dos elementos de identificação do utente, no sistema informático, é emitido um impresso de inscrição na urgência - Modelo DO 249 - que será entregue de imediato ao médico de serviço para registo dos dados clínicos da observação.

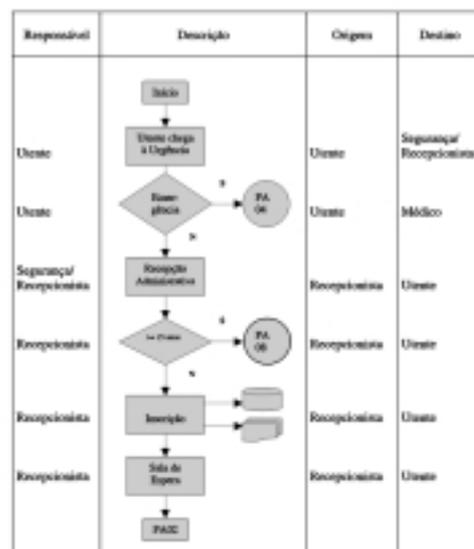
3. Em situação de urgência:

- 3.1. O utente ou seu acompanhante dirige-se à recepção administrativa;
- 3.2. A rececionista solicita o Cartão Nacional do Utente ou, na sua ausência, qualquer outro documento identificativo, de que conste nome e data de nascimento. Se verificar que a idade do utente é igual ou superior a 15 anos orienta-o para a urgência geral, caso contrário procede ao registo dos elementos de identificação no sistema informático;
- 3.3. Após a inscrição é emitido:
 - a) O impresso Modelo DO 249, sendo a rececionista responsável pela sua entrega à equipa de enfermagem que realiza a triagem;
 - b) Modelo informatizado correspondente ao aviso para pagamento, caso de utente não isento, de taxa moderadora, que será entregue pela rececionista ao utente ou seu acompanhante;
- 3.4. A rececionista após a inscrição deve orientar o utente para a sala de espera, dando-lhe conhecimento que ali deverá permanecer até que a equipa de enfermagem, responsável pela triagem, o chame.

Elaborado	Revisão	Aprovado
Data: / /	Data: / /	Data: / /

	MANUAL DA QUALIDADE PARA A ADMISSÃO E ENCAMINHAMENTO DE UTENTES	Edição: 01 Revisão: 0 Data: 03.10.2009
--	--	--

PA01 - PROCEDIMENTO PARA ADMISSÃO À URGÊNCIA PEDIÁTRICA Página: 45



Elaborado	Revisão	Aprovado
Data: / /	Data: / /	Data: / /

cionados, será temporalmente desfasada, encontrando-se o Serviço de Urgência Pediátrica numa fase mais avançada do processo.

O que se pretende alcançar?

O processo de admissão/inscrição do utente é um processo crítico na maioria das instituições de saúde. Seja por ausência de procedimentos normalizados, seja por excesso de trabalho ou incapacidade de gerir o tempo de trabalho, revela-se a ausência de avaliação sistemática dos constrangimentos e pontos críticos.

A institucionalização de um Sistema da Qualidade, consubstanciado neste Manual, contribuirá para garantir a conformidade dos procedimentos, assegurando que a informação fornecida aos utentes é coerente, clara, transparente e isenta, independentemente de quem a fornece.

Pretendemos ainda garantir que as actividades do processo de recepção, admissão, identificação e inscrição dos utentes do Hospital se executem de maneira concordante com os

procedimentos e padrões aprovados pelos responsáveis, estabelecidos de acordo com as necessidades que se pretendem satisfazer.

Por último, acreditamos que através da explicitação das regras de funcionamento da organização e das políticas e procedimentos, poderemos contribuir para o desenvolvimento organizacional, melhorar a imagem interna e externa dos Serviços e ter cola-

boradores mais motivados e com um elevado índice de satisfação.

As dificuldades...

Desde o primeiro dia que soubemos que a tarefa não era fácil. Desde logo, porque o tempo de que dispunhamos para completar o projecto era curto e tivemos, enquanto grupo responsável pela elaboração do Manual, que percorrer todo um percurso formativo de

projecto torna difícil a imprescindível estratégia de larga informação e esclarecimento, capaz de tornar o processo conhecido, aceite na instituição e susceptível de conseguir a adesão voluntária dos diversos grupos profissionais.

Como vamos conseguir?

Cada instituição e cada profissional de saúde pode, através das suas próprias políticas, atitudes e comportamentos facilitar a qualidade ou prestar-lhe um mau serviço. No caso do HSA - Leiria, e enquanto responsáveis pela elaboração deste Manual, estamos conscientes da forte motivação dos directores de serviço e chefias de enfermagem e da colaboração empenhada dos profissionais envolvidos neste projecto. Um sinal positivo que leva as pessoas a descobrirem, continuamente, novas formas de se organizarem eficazmente e melhorarem a sua prestação.

De referir ainda a disponibilidade que a ARS Centro tem demonstrado e, muito particularmente, o apoio técnico e estímulo que o Instituto da Qualidade em Saúde, através da equipa de consultores seleccionada para o efeito, nos tem dado ao longo destes meses.

O Grupo responsável pela elaboração e implementação do Manual da Qualidade para Admissão e Encaminhamento de Utentes, no HSA- Leiria:

Maria Alexandra Borges
Administradora Hospitalar
Vitor Gomes António
Chefe de Repartição



aprendizagem na área dos Sistemas da Qualidade.

Posteriormente, houve a necessidade de efectuar um diagnóstico da situação (coleccionar informação, conhecer a prática corrente e real), identificar os problemas e seleccionar prioridades por forma a conseguirmos estabelecer os procedimentos e respectivos fluxogramas.

Por outro lado, a curta duração do