

## ▶ Acesso e Continuidade do Cuidado

Ajustar a assistência que o paciente necessita com os serviços disponíveis na instituição e coordenar o atendimento e serviços oferecidos ao paciente no Instituto são as metas da função Acesso e Continuidade do Cuidado (ACC). Para isso, a função reúne padrões que uma instituição de saúde deve ter para oferecer um sistema integrado de serviços.

O HC I está desenvolvendo um programa de educação para os profissionais de saúde para assegurar o registro completo do sumário de alta dos pacientes. A idéia é sensibilizar o grupo médico para o total preenchimento dos prontuários. A unidade apresenta 98% dos padrões da função ACC em conformidade.

Já o HC II obteve um resultado de 88% de conformidade na função. Entre as ações promovidas pela unidade, implementou, de forma efetiva, a utilização do sumário de alta na intranet e elaborou uma instrução de serviço para a transferência de pacientes do HC II a outras unidades do SUS e entre os setores do hospital. Atualmente, está trabalhando na revisão da rotina na unidade de pronto-atendimento. O Centro de Transplante de Medula Óssea (CEMO) formalizou sua comissão de prontuários e criou uma norma para melhorar a composição e a utilização dos mesmos.

No HCIV, os itens relacionados à função ACC que receberam não conformidade na última visita do CBA foram trabalhados. A unidade criou rotinas para diminuir as barreiras de linguagem, deficiência visual e auditiva e de guarda de pertences. Com a chegada de novos funcionários, o HC IV pôde, também, adequar recursos humanos para garantir a qualidade do atendimento. Além disso, foi elaborado o sumário de alta, que atende às exigências do manual de cuidados continuados, e adequada e atualizada a rotina de transporte na alta hospitalar.

▶ No HC III, a função Acesso e Continuidade do Cuidado (ACC), avaliada pela Acreditação Hospitalar, encontra-se com alto grau de conformidade, em torno de 92%. De acordo com o diretor do hospital, César Lasmar, o objetivo da unidade agora é manter e melhorar os itens já trabalhados para a Acreditação. "Atualmente, nossa principal preocupação relativa à função é a construção do elevador de acesso ao HC III, visto que a la-

deira de entrada do hospital é considerada uma barreira física", revela. Além disso, a unidade realizou melhorias na Recepção Integrada, inaugurou a Sala de Pequenas Cirurgias e busca a reestruturação da ambiência do hospital, que reflete diretamente na qualidade do atendimento.



Grupo facilitador da função no HC III

## ▶ Normalização Administrativa: saiba o que é

Você sabe qual é o procedimento para encaminhar os pacientes das recepções integradas para as clínicas? Quais as regras para solicitar um evento? Como pedir passagens aéreas? Esses e outros procedimentos, chamados de Normas Administrativas, são realizados por diversos setores do INCA. Cada um deles possui regras e sistemas próprios de funcionamento.

De acordo com Liliana Amaral, chefe da Assessoria de Gestão da Qualidade - área responsável pela Normalização do Instituto -, é importante que os setores atualizem com frequência as suas normas. "O objetivo da Normalização é padronizar por escrito os procedimentos administrativos da instituição. A atualização é fundamental para o processo de Acreditação Hospitalar", revela Liliana.

As normas estão disponíveis na Intranet, na seção Qualidade, item Normalização Administrativa.

## ▶ AGENDA • SETEMBRO

### HC II

- Reuniões de Acompanhamento dos Planos de Ação - 14 e 21
  - Avaliação Trimestral de Desempenho - 26
- O dois eventos acontecerão às 9h, no auditório do Centro de Estudos da unidade.

### CEMO

Reuniões do grupo facilitador todas as segundas-feiras, às 15h, no auditório do CEMO no 6º andar.

### HC III

Reuniões para avaliação dos indicadores e apresentação de resultados e propostas de solução dos problemas, todas as quartas-feiras, às 8h.