

# Sistema de gerenciamento de filas traz benefícios para pacientes, médicos e gestores

O Instituto começará a usar um sistema para gerenciar a fila de espera dos pacientes que já se matricularam e aguardam o início do tratamento. A ferramenta foi apresentada aos diretores das unidades assistenciais e aos chefes de serviço pelo vice-diretor do INCA, Reinaldo Rondinelli, em uma reunião no prédio-sede, dia 14 de junho.

Depois de outros encontros e sugestões de melhorias por parte de médicos e gestores, a previsão é de que o sistema entre em operação em agosto. Seu objetivo principal é auxiliar as equipes a otimizar os processos da linha de cuidado ao paciente, para iniciar os procedimentos terapêuticos no menor prazo possível dentro das condições estruturais e de recursos humanos do INCA, visando cumprir a Lei 12.732, que determina que pacientes com câncer comecem a ser tratados no Sistema Único de Saúde (SUS) em no máximo 60 dias a contar após a data da matrícula na instituição. O prazo se refere a tratamento com cirurgias, quimioterapia ou radioterapia, conforme prescrição médica. Também estará disponível no sistema, em tempo real, a lista de pacientes, por clínica, aguardando início de tratamento.

Criada pela Divisão de Tecnologia da Informação (DTI), em 2010, a pedido da Coordenação de Assistência, a ferramenta está disponível no módulo clínico da Intranet, no mesmo ambiente em que os médicos já efetuam prescrições e solicitações de exames. Nesse espaço foi incluída mais uma funcionalidade, na qual deve ser estabelecida a conduta para o paciente recém-matriculado na instituição – por exemplo, realização de cirurgia.

Definida a conduta, o responsável pelo setor para onde o paciente será encaminhado receberá um e-mail e deverá determinar a data para início do tratamento. Com essas informações dispostas em painéis, o sistema possibilitará a geração de gráficos e relatórios que indicarão os pacientes que estão aguardando tratamento e o tempo estipulado para cada conduta.

Os pacientes serão localizados por clínicas, facilitando o trabalho de monitoramento. “No momento em que



Alessandra Siqueira (de azul), Cristina Caleffi e Ivan Valadares (DTI) mostram gráficos da ferramenta. Ao lado, Antonio Augusto Gonçalves

definimos a conduta, conseguimos estabelecer todo o fluxo do paciente na instituição, desde a entrada até o final do tratamento”, explica a médica Alessandra Siqueira, analista em Gestão Pública da Coordenação de Assistência.

O sistema gera automaticamente informações gerenciais para a instituição, auxiliando na identificação de processos que impactam na melhor assistência ao paciente. “Os benefícios são para todos – pacientes, médicos e gestores”, resume Alessandra, acrescentando que haverá treinamento no uso da ferramenta. “Estamos em fase de ajustes antes de o sistema ser disponibilizado, para que as informações sejam as mais fidedignas”, conta.

## Participação da equipe multidisciplinar

Hoje, se um paciente, ao ser matriculado no INCA, recebe a indicação de cuidado paliativo no HC IV, ele é automaticamente excluído da fila de tratamento curativo. O mesmo acontece com os óbitos hospitalares. Mas nem tudo é automatizado. Por exemplo, se um paciente vem a falecer fora do Instituto, pode demorar até um ou dois meses para que esse fato chegue ao conhecimento do profissional que o acompanha.

Por isso, chefias não médicas também foram convidadas a participar do processo de construção da ferramenta. “Se não tivermos a informação de um óbito, é possível que o Serviço Social tenha. Precisamos da ajuda da equipe multiprofissional para que os dados inseridos no sistema estejam corretos. Os médicos, por sua vez, precisam

olhar tanto para o histórico do paciente quanto para o tratamento atual, para separar quem não deve estar na fila”, diz Alessandra.

Para Antonio Augusto Gonçalves, chefe da DTI, o fato de o sistema estar localizado no mesmo ambiente no qual os médicos estão acostumados a trabalhar será importante para sua utilização. “Inicialmente pode demandar uma atividade extra, mas a ferramenta apoia o trabalho do médico, que pode conhecer a real situação da demanda do INCA para as diversas clínicas. A fila, neste caso, pode ser uma oportunidade para o Instituto mostrar o nível de utilização de sua capacidade instalada”, pondera.

Antonio Augusto destaca também a importância do engajamento de todos os profissionais da instituição. “Costumamos dizer que sistemas de informação só têm sentido quando o usuário compra a ideia. A gestão vai acontecer efetivamente quando o corpo clínico aceitar e utilizar a ferramenta. Ela tem que funcionar no dia a dia das clínicas, mas como uma auxiliar dos profissionais. O mais importante continua sendo a relação entre paciente e corpo clínico”, afirma.

O HC II e o HC III já utilizam sistemas de gerenciamento de fila. A nova ferramenta produzirá análises mais detalhadas, com relatórios e gráficos para os gestores e profissionais de saúde que a utilizam, e permitirá separar qual foi o desfecho clínico do paciente (tratamento cirúrgico, quimioterápico ou radioterápico) com análises de percentual. Além disso, será integrada ao Absolute, software de administração hospitalar, e, futuramente, terá total integração com o prontuário eletrônico Alert.