

## Área de Estatística e Faturamento do HC II

*“Todos saem, no final do dia, com a certeza de que ajudaram no tratamento de alguém”*

Formada por nove funcionários, a Área de Estatística e Faturamento do HC II é responsável por levantar os indicadores de desempenho do Hospital e cobrar os serviços permitidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Ainda monitora a fila de atendimento, gerencia os dados disponibilizados no Sistema Hospitalar Integrado (SHI) e na Intranet, e autoriza procedimentos de alta complexidade.

Os profissionais da Área faturam todos os serviços cobrados pelo Hospital, como o atendimento prestado ao paciente internado e os procedimentos ambulatoriais. O SUS também permite a cobrança dos procedimentos de alta complexidade,

que se resumem, no HC II, à quimioterapia e a alguns procedimentos radiológicos.

Além disso, todos os dados estatísticos da unidade (número de internações e matrículas, entre outros) são captados pela Área, que organiza estas informações e fornece à Direção os indicadores, para que seja feito o planejamento e a previsão do orçamento para o ano seguinte.

O histórico do paciente, desde a triagem até a alta, é armazenado em diversos bancos de dados. Essa rotina é fundamental para um correto controle, para que os funcionários encaminhem o processo com agilidade.



Os dados estatísticos do HC II são captados, organizados e fornecidos à Direção pela Área.

Para a chefe da Área, Andréa Feio, a equipe sente-se recompensada mesmo não estando na ponta do atendimento: “As pessoas que trabalham em Estatística e Faturamento não lidam diretamente com o paciente, mas todos saem, no final do dia, com a certeza de que ajudaram no tratamento de alguém”, conta. ■

## Ouvidoria do HC I está à disposição dos clientes

A Ouvidoria do HC I iniciou suas atividades em julho com o propósito de ouvir e analisar críticas e sugestões de pacientes, seus acompanhantes e dos próprios funcionários da unidade. “O papel do ouvidor é fundamental nas empresas modernas, pois significa a defesa dos direitos do usuário”, diz a ouvidora e assistente social Rosana Slany.

Segundo a Associação Brasileira de Ouvidores, 150 empresas públicas têm um profissional com esta função. Ao receber as solicitações, o papel do ouvidor é tratar o assunto com imparcialidade e encaminhar os dados às chefias responsáveis pelo setor questionado.

No INCA, a demanda dos clientes tem sido contabilizada. Até agora foram feitos 37 atendimentos no HC I. A principal crítica refere-se ao tempo de atendimento; já os primeiros elogios são destinados ao Serviço de Radioterapia e à própria ouvidora “pelo atendimento humanizado, acolhedor”.

Nenhuma questão fica sem resposta. O prazo máximo de retorno é de dez dias, segundo Rosana. Se o problema for grave, o setor poderá solucioná-lo no mesmo dia. A ouvidoria funciona no térreo do prédio do HC I, das 7h30 às 15h30, e é supervisionada pela Direção do Hospital, em parceria com a Divisão de Comunicação Social do INCA. ■

### Congresso Brasileiro de Mastologia: trabalhos e conferências do INCA

O chefe da Divisão de Ações de Detecção Precoce, Luiz Claudio Thuler, foi convidado para proferir conferências no XII Congresso Brasileiro de Mastologia/VII Congresso Latino Americano de Mastologia, entre 17 e 20 de setembro, em Salvador. As palestras foram sobre estratégias de detecção precoce no câncer de mama e a situação deste tipo de câncer no Brasil. Os oncologistas Sérgio Melo e Morvan Medina, do HC III, também participaram do evento, com 11 trabalhos científicos com dados de pacientes tratados na unidade. Esses trabalhos foram apresentados pelos residentes lotados no HC III.

## INCAvoluntário: maior integração com os serviços do Instituto

Desde o final de agosto, cerca de 50 pacientes do INCA que fazem terapia ocupacional têm se beneficiado com a doação de equipamentos, brinquedos e outros acessórios, comprados com recursos obtidos por doações ao INCAvoluntário. “A ação faz parte da nova filosofia da área em atuar em consonância com as necessidades apontadas pelos profissionais que lidam com o paciente”, diz a supervisora do INCAvoluntário, Emília Rebelo.

Segundo a terapeuta ocupacional, Dulce Helena, a doação veio em ótima hora. “Dependemos destes materiais para a reeducação das funções do paciente nas atividades diárias. A terapia ocupacional tenta, independentemente das condições físicas do paciente, lhe proporcionar mais autonomia”, esclarece. Entre as aquisições estão bolinhas de silicone, tela para tapeçaria, dominó e contas para bijuterias. ■