

Funcionários e pacientes: termômetro da qualidade do atendimento

Oferecer atendimento de qualidade. Assim pode ser resumida a filosofia de trabalho da Seção de Farmácia do HCI. A equipe conta com 37 profissionais, que se dividem entre Setor Administrativo, Nutrição Parenteral, Setor de Processamento de Dados, Estoque, Dispensação Ambulatorial, Dispensação Hospitalar e Quimioterapia.

Para o chefe da Seção, o farmacêutico João Martins, os próprios funcionários e pacientes servem como termômetro da qualidade do serviço prestado. “Nós distribuimos, anualmente, questionários, para identificar os pontos que podem ser melhorados e aplicar as sugestões em nosso trabalho”, diz. Desde janeiro de 2000, João Martins também realiza uma reunião semanal com os funcionários, para trocar idéias sobre a rotina da equipe.

A Seção de Farmácia do HC I funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, para serviços internos, e até as 19h, para atendimento

ambulatorial. Já para os pacientes internados, a atenção é dada em tempo integral, de acordo com os horários das medicações. “Realizamos, em média, 380 atendimentos ambulatoriais diários e também esclarecemos dúvidas de pacientes e familiares sobre o uso dos medicamentos. Recebemos cerca de mil ligações mensais, entre as externas e internas”, conta João Martins.

Em dezembro será realizado o 6º *Workshop da Seção de Farmácia do HCI*, no qual serão definidas as metas de trabalho para 2004. “Os funcionários receberam os questionários em 15 de outubro e devem devolvê-los até o início de novembro. A partir das sugestões e críticas apresentadas, serão montadas as atividades do Workshop”, explica o chefe da Seção.

O ano de 2004 promete ainda mais novidades para a Seção de Farmácia do



A equipe faz 380 atendimentos ambulatoriais por dia.

HCI. Através de um convênio firmado entre o Ministério da Saúde e a Universidade Federal Fluminense (UFF), dois residentes de Farmácia passarão a integrar a Seção. Além disso, acontecerá, pela primeira vez, o Curso de Farmácia Hospitalar Oncológica do INCA, com treinamento no Serviço de Farmácia Central, HCI, HCII, HCIII e CSTO.

A Seção de Farmácia funciona no 2º andar do HC I, com exceção do Estoque e da Dispensação Ambulatorial, que estão localizados no térreo. ■

Câncer de mama e qualidade de vida

Tarde de terça-feira. Pacientes, familiares e profissionais do HC III discutem e esclarecem questões sobre o tratamento de câncer de mama. Este cenário refere-se ao Grupo de Reabilitação *Câncer de Mama e Qualidade de Vida* da unidade (antigo Grupo Pró-Mama).

Coordenado pelo Serviço Social, em parceria com equipe multidisciplinar - Mastologia, Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Oncologia Clínica e Psicologia -, o Grupo procura minimizar traumas físicos, emocionais e sociais, de forma a evitar a evasão do tratamento.

As pacientes consideram a iniciativa imprescindível. “Como a quantidade de pessoas não permite consultas longas, às vezes temos dúvidas. É muito bom trocar experiências com outras mulheres na mesma situação”, diz uma das participantes.

A chefe do Serviço Social do HC III, Lúcia Brigagão, considera o trabalho relevante no processo de tratamento da paciente, uma vez que esta recebe diversas informações necessárias para um melhor enfrentamento da doença.

Os encontros têm desdobramento: ao término da quarta e última reunião, as pacientes organizam uma confraternização, com a participação de toda a equipe profissional. ■

Veja foto da confraternização na Intranet.

A reestréia do projeto Musivida aconteceu em outubro, no CSTO, com uma apresentação para pacientes e funcionários do 5º andar. O projeto, que havia sido interrompido em março, foi retomado em parceria com o INCA voluntário. Atuantes como voluntários no INCA, os músicos são da mesma família: o violonista José Pio de Souza é acompanhado pela voz da mulher Aldiléia e da filha Priscila, que toca violino. Às quartas-feiras o repertório clássico está garantido na unidade. “Todos deveriam dar um pouquinho do seu tempo para ajudar a quem precisa de conforto e carinho”, diz Aldiléia. ■

