

Prémios
Saúde
Sustentável

Vencedores são
revelados hoje



REPORTAGENS SOBRE CUIDADOS HOSPITALARES

Em Leiria
o paciente tem
atenção depois
da consulta

No S. João
há contentores
mais luxuosos
que os gabinetes

No Descobertas
da CUF não se
esqueça de levar
o seu telemóvel

Em Leiria, o paciente tem atenção depois da consulta

Buáaa não é choro de bebé. Mediceck não é um nome estranho. São os argumentos que tentam provar o primado do utente no Hospital de Santo André

DIOGO CAVALheiro
diogocavaleiro@negocios.pt
SARA MATOS Fotografia

Bata branca. Auscultadores ao pescoço. Placa ao peito. Não há algódão mas também não há engano. Amália Pereira é médica. Diferença? "Vem cá. Apareces na televisão daqui a nada". Trata os pacientes por tu. Os mais idosos têm direito ao tratamento de "vovó".

"Os doentes, os médicos, os enfermeiros, as auxiliares: a grande diferença do Hospital de Leiria é esta proximidade". Amália Pereira, responsável pelas consultas externas, juntou a seu lado enfermeiras e pacientes na recepção. "Não somos uma casa diferente, fria, solitária. Somos uma casa acolhedora. Nós aproximamo-nos dos doentes e gostamos de estar próximos deles", diz. Na parede, estão fotografias de um concerto, aberto à comunidade, que aconteceu naquele espaço há semanas atrás: uma operação a um trompete.

"Fui sempre muito bem tratado", conta o utente Silvino Hilarão, depois de chamado, na segunda pessoa, por Amália. Enquanto Silvino confirma que está bem da diabetes, vão passando pela recepção outros pacientes. Sem se dirigirem ao balcão. A porta automática abre e fecha. O sistema de gestão de consultas, implementado há mais de cinco anos, permite um "check in" automático. Coloca-se o cartão do cidadão nos quiosques automáticos, que indica que o paciente já está no hospital. E só aguardar na sala de espera. A voz automática irá chamar pelo número da consulta. O sistema – que dispensa também o "check out" – reduziu de 14 para nove o número médio de minutos que se tem de esperar para ser atendido em Santo André.

"Cuidamos, mimamos mas também gerimos", conta a directora dos serviços das consultas externas. Os doentes com taxas moderadoras em atraso não podem fazer o atendimento automático. Têm de ir ao balcão.

A alguns andares acima, a cardiologia faz parte do quotidiano de António José Marto há três semanas. Ocupa a cama no meio do quarto. De pijama, António é monitorizado pelas máquinas a que está ligado. Ao lado, um doente dorme. O outro permanece em silêncio. Ali, já estiveram consigo 12

A MOTIVAÇÃO PARA PROCURAR A ACREDITAÇÃO

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO DO HOSPITAL
 Governação clínica e segurança	 O hospital tem uma Comissão da Qualidade. Em Junho, vai pedir a auditoria final para ser acreditado pela Joint Commission International. A segurança e liderança são aspectos analisados.
 Centralização no paciente	 Santo André ocupa os primeiros lugares neste critério. Há iniciativas como o "Buáaa" e o "CirAmb24", que se centram no utente após a sua saída. Realizam-se inquéritos de satisfação.
 Responsabilidade ambiental	 Há um plano de eficiência energética, concretizado com a instalação de painéis solares ou com a remodelação do sistema de climatização. O ruído ambiental e efluentes são monitorizados.
 Tecnologias da saúde	 O registo de intolerâncias a medicamentos é, actualmente, feito na folha de enfermagem ou na plataforma de gestão de risco. Está a ser desenvolvido este campo específico no "software" informático.
 Sustentabilidade económica e financeira	 Está instituído um mecanismo de controlo de gestão que, com base em indicadores mensais, mede o grau de cumprimento dos objectivos estabelecidos pelo Centro Hospitalar Leiria Pombal.

Fonte: Resposta à candidatura e avaliação no candidato Saúde Sustentável

O Hospital de Santo André está, em quase todas as métricas, no pódio. Em destaque, está, por exemplo, a taxa de infeções. Menos positiva é a taxa de reinternamento em 30 dias. Em termos financeiros, está a ser elaborado um novo plano estratégico para harmonizar a fusão entre os hospitais de Leiria e Pombal no Centro Hospitalar.

ou 13 pessoas. "Todas elas têm a mesma opinião que eu. Melhor não pode ser", confessa. Os elogios são dirigidos, em especial, a uma pessoa: o director dos serviços de Cardiologia, João Morais.

Antes de se entrar no quarto onde está António, percorre-se um corredor. Uma das portas dá para uma das bandeiras do Hospital de Santo André: "Hemodinâmica" indica a placa por cima da porta. A unidade, onde se implantam "pacemakers", por exemplo, e que se centra em técnicas invasivas com o objectivo de diagnósticos e terapêutica, resultou da renovação de que o espaço foi alvo há dois anos. Numa pequena sala, com um vidro gigante pela frente, estão monitores. Pelo vidro, vê-se a cama. Não está lá ninguém nesta quinta-feira Santa. Hoje. Porque a realidade tem superado as expectativas. As intervenções realizadas desde a estreia ultrapassaram as previstas.

O apetrecho tecnológico exigiu, segundo João Morais, um esforço financeiro de 5 milhões de euros em 2010. Agora, 90% dos atendimentos não precisam de ser redi-

reccionados para outras instalações hospitalares. O que falta? Mais recursos humanos. "Seis cardiologistas asseguram 1.300 atendimentos por ano", resume o responsável.

O mesmo problema é referido pelo director clínico do centro hospitalar Leiria Pombal, João Couceiro. "Temos dificuldades em obter participação de alguns profissionais em áreas que entendemos que são para crescer", assume. A otorinolaringologia é um dos exemplos. Nas restantes unidades em que o hospital oferece serviços, o director clínico não tem dúvidas da qualidade. "O primado do doente é a razão para termos concorrido", comenta Couceiro, referindo-se ao Prémio Saúde Sustentável, hoje entregue. Mensagens telefónicas e cartas são enviadas aos pacientes antes da sua chegada ao hospital. Mas o momento que se segue às consultas e às cirurgias também é, segundo os responsáveis, uma fonte distintiva de Leiria.

Um dia depois de abandonarem a unidade hospitalar após o parto, as mães recebem um telefonema de um profissional de enferma-

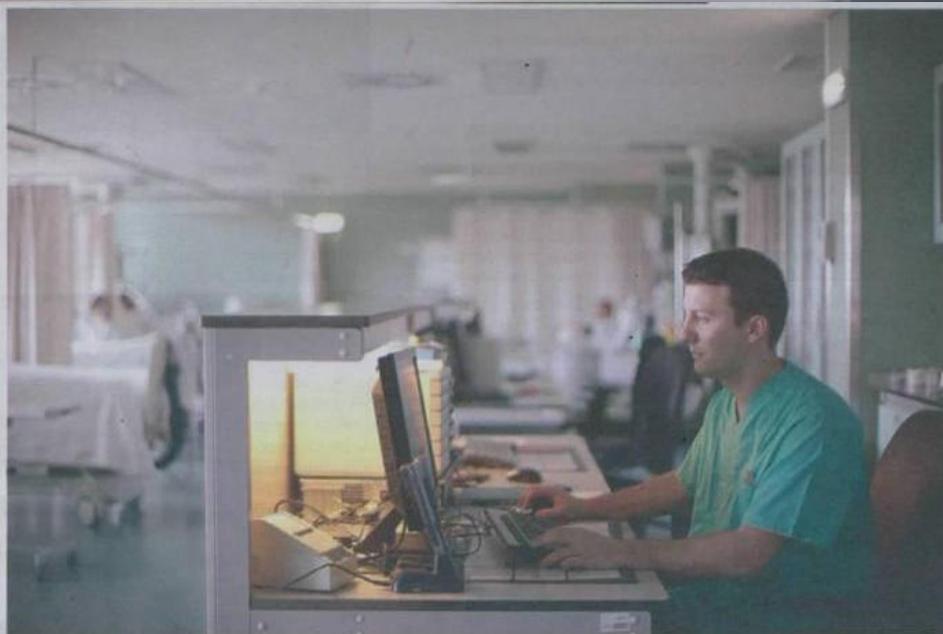
gem. "Buáaa" chama-se o projecto que pretende dar atenção às mães que estão a viver os primeiros momentos com os filhos. Um número de telefone fica disponível para que se tirem dúvidas. Emília Fael, enfermeira directora, conta que muitas mães que não são utentes também recorrem ao serviço. "CirAmb24" é outro nome de um serviço do Hospital de Santo André. Neste caso, os utentes são contactados 24 horas após a cirurgia.

Se há uma janela que liga o hospital aos clientes, há uma porta que impede a entrada de pessoas indesejadas: a porta da pediatria. É automática. Mas não abre. É preciso um identificativo para entrar. As crianças também não podem sair. Até aos cinco anos, os utentes têm uma pulseira electrónica que permite saber a localização. O controlo estende-se à administração de medicamentos. O Mediceck Feita pelo código da pulseira, como explica Bilhota Xavier, director da Pediatria. "Um sistema informatizado que confirma o medicamento certo para a criança certa, na hora certa, pela via certa".





Consulta Externa | Amália Pereira é a directora destes serviços que usufruem da gestão de filas de espera. Os quiosques automáticos são elogiados, mas a médica considera que o essencial é não esquecer a importância do utente.



Pediatria | Há uma pulseira electrónica que controla a localização das crianças e gere a administração dos medicamentos. Um dos familiares acompanhantes da criança tem onde dormir.