

eP1135

Proposta de identificação visual dos crachás para clientes externos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Adriana Vignoli, Gustavo Dicki Freitas, Luciane Felipe Nunes, Patricia da Silva Lima de Souza, Viviane Tonezer - HCPA

Introdução: O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é um hospital público, universitário e de direito privado, que conta com cerca de 850 leitos. Devido ao grande fluxo de pessoas que circulam na instituição (em média 12.000 visitantes/acompanhantes por dia), em 2012 o HCPA adotou medidas de controle de identificação deste público externo por meio da implantação de um sistema informatizado e pela substituição de cartões de papel por crachás com códigos de barras. Na época foram definidas 30 categorias de cartões de visitantes. Objetivo Geral: Aprimorar o processo de identificação dos clientes externos. Objetivos Específicos: Incentivar a cultura de segurança; agilizar o atendimento; diminuir as categorias de crachás; reduzir custos; melhorar a qualidade da confecção do crachá; acompanhar a identidade visual do hospital através de um design inovador, atraente e moderno. Metodologia: Reuniões semanais com representantes de todas as áreas da Coordenadoria de Hotelaria; análise do fluxo do processo e discussão das propostas com as áreas envolvidas - Serviço de Hospitalidade e de Logística e Segurança, Coordenadoria de Comunicação, Seção de de Projetos, Programa Gestão da Qualidade e da Informação em Saúde - Qualis, Vice Presidência Administrativa, Coordenadoria Administrativa e Grupo de Enfermagem. Ações Realizadas: Benchmarking com hospitais de Porto Alegre; brainstorming sobre possibilidades do processo; desenvolvimento de protótipos de novos modelos de crachás; reuniões de alinhamento com as equipes envolvidas no projeto. Resultados: Agilidade dos processos devido à confecção própria e à dispensa de realização de licitação para Registro de Preços; redução para 20 categorias de crachás; qualidade superior do produto; precisão no reconhecimento do número do quarto e leito no crachá; adequação da reposição; facilidade na identificação visual a uma distância maior por intermédio das novas cores; despertar da cultura de segurança na identificação dos clientes externos; promoção de maior integração entre as áreas, contribuindo com a comunicação e o trabalho em equipe. Conclusão: Através da análise dos processos de identificação de visitantes externos com uma equipe multidisciplinar, ações simples como mudança nas cores e no design do crachá contribuíram com melhor identificação visual do público, oportunizando ainda a redução no número de categorias de cartões, rapidez no atendimento, reposição de material e redução de custos. Palavras-chaves: controle de acesso, segurança, identificação visual