



**CLINICAL &
BIOMEDICAL
RESEARCH**



REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Volume 42, Supl. - outubro 2022



12 a 16
SET
2022

Semana
CIENTÍFICA
do HCPA

Anais

1551 - Novo processo de entrega dos documentos do prontuário para os pacientes do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA).

Nathália Susin Dutra, Daiane Olsson de Souza, Adriana Vignoli, Lidiane da Silva Machado, Carina Machado Costamilan Henriques

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Introdução: As ações da Estratégia de Saúde Digital foram aceleradas no HCPA em virtude da pandemia da COVID-19. Os atendimentos presenciais de entrega de documentos (Central de Cópias) foram suspensos em março/2020 e as solicitações passaram a ser realizadas apenas por meios digitais, através do site do HCPA, e-mail ou contato telefônico com a Seção de Arquivo Médico e Informações em Saúde (SAMIS). Tendo em vista que é um direito do paciente o acesso à cópia do seu prontuário, conforme artigo 88 do Código de Ética Médica, e considerando a alta procura por resultados de exames impressos, evidenciada na abertura da Recepção Ambulatório - Bloco C (RA), em maio/2020 as áreas SAMIS e Serviço de Hospitalidade (SH) iniciaram uma parceria para garantir aos pacientes o atendimento presencial. Objetivo: Apresentar o novo processo de entrega de documentos para o paciente. Método: Para a disponibilização do prontuário de forma digital, foi criado: e-mail, formulário no site do HCPA e App Meu clínicas. Visando a manutenção da humanização do atendimento presencial aos pacientes que têm dificuldade e/ou não possuem o acesso ao digital (por exemplo, os idosos, conforme preconiza o Estatuto do Idoso), foram realizadas reuniões entre SAMIS e SH com o objetivo de planejar a melhoria do atendimento ofertado. Em dezembro/2020, uma funcionária do SAMIS capacitou a equipe da RA para auxiliar os pacientes e acompanhantes no processo de solicitação de documentos via App Meu Clínicas. Além disso, a entrega impressa dos documentos do prontuário para o paciente passou a ser realizada pelos funcionários da RA, que recebem a solicitação do paciente, encaminham para o SAMIS analisar conforme as regras estabelecidas de acesso e recebem um link que possibilita a impressão e entrega dos documentos ao paciente. Resultados: Atualmente são atendidos em média 660 pacientes/mês nos canais digitais e 10 pacientes/dia na RA. A Central de Cópias costumava receber uma média de 160 pacientes/dia, o que representa uma economia de aproximadamente 93% com custos de impressão. Conclusão: O novo processo de entrega de documentos está alinhado às prioridades estratégicas do HCPA: cuidado centrado no paciente, sustentabilidade, otimização de recursos e espaços. A informatização trouxe autonomia para o paciente e acesso rápido às suas informações de saúde, enquanto o atendimento presencial garantiu acolhimento e humanização ao público que necessita de um olhar diferenciado quanto as suas necessidades.