justNews
a partilhar informação desde 1981

2018-06-05 12:49:40

http://justnews.pt/noticias/os-administrativos-tm-um-papel-fundamental-num-hospital-esto-em-todos-os-servios

«Os administrativos têm um papel fundamental num hospital, estão em todos os serviços»

"Os administrativos têm um papel fundamental num hospital, estão em todos os serviços. É preciso muito bom senso e sentido de justiça na gestão da área administrativa, o que se repercute no bem-estar dos utentes."

As palavras são de José Borges, diretor do Serviço de Gestão de Doentes do Centro Hospitalar de Leiria, que defende assim que se proporcionem "as melhores condições a este grupo profissional, para que exerçam com eficiência as suas funções".

O administrador hospitalar explica porquê: "As regras são importantes, mas quando trabalhamos com pessoas temos que ser, muitas vezes, flexíveis e perceber o que é melhor para aquele funcionário em concreto, mas também para todos os outros."

Em entrevista à Just News, publicada no Hospital Público, o responsável reconhece que "nem sempre é fácil agradar, mas, mesmo assim, é essencial existir clareza, para que todos entendam que qualquer mudança tem por objetivo final um resultado mais justo para todos e que vai ao encontro do perfil de cada um".

José Borges lembra que "todas as decisões têm como objetivo conseguir que o utente tenha facilidade no interface com a unidade hospitalar ou não se estivesse no Serviço de Gestão de Doentes".

O bom senso e o espírito de justiça tornam-se ainda mais cruciais quando não há um número suficiente de administrativos. "É muito complicado. São 115 para os três hospitais: Santo André, em Leiria, Bernardino Lopes de

Oliveira, em Alcobaça, e o Distrital de Pombal.

Para José Borges, torna-se assim urgente conseguir mais pessoas porque, como também refere, “com a passagem das 35 para as 40 horas semanais, foram atribuídas mais tarefas e, atualmente, ao regressarmos às 35 horas, mantemos o mesmo volume de trabalho. Isto num enquadramento que supostamente é mais favorável, pois, já não existe a tutela da Troika, o que torna este bloqueio à reposição de efetivos ainda mais difícil de compreender por todos os profissionais da área da saúde”.

Proximidade para ajudar nos desafios diários

É no Piso 0 do Hospital de Santo André, em Leiria, que José Borges orienta e monitoriza as tarefas dos 115 administrativos que estão preparados para dar resposta a inúmeras tarefas, que não passam apenas pelo atendimento ao público, mas também pela recolha e tratamento de elementos de faturação, processos de sinistrados, informação estatística, pedidos de exames e primeiras consultas, guarda e gestão do espólio, receituários e vinhetas, arquivo clínico, entre outros.

“Não podemos também esquecer o seu empenho num trabalho, hoje em dia, essencial, que é a digitalização de todos os processos, para que o CHL se torne um hospital sem papel”,
refere José Borges. Face às distâncias e ao volume de tarefas, o administrador admite que não consegue estar sempre presente em todos os serviços.

Contudo, como afirma, “sempre que possível, vou ter com as pessoas, ver o que se passa”. Além disso, defende o que chama de “política de porta aberta”.

Novo serviço vai "maximizar a eficiência e eficácia do atendimento”

Face às dificuldades inerentes aos limitados recursos humanos, o CHL tem apostado nalgumas soluções e ferramentas digitais que dão apoio aos utentes e que também acabam por ajudar os administrativos. Um dos exemplos é o Sistema de Gestão de Fluxo de Utentes no Serviço de Consulta Externa, que inclui os chamados quiosques, disponível desde 2007.

“É um sistema automático destinado ao registo da entrada dos utentes para as consultas externas e os exames especiais, que evita um contacto presencial com o administrativo”, observa José Borges.

Mas o objetivo é ir mais longe e ter outro tipo de interface com os doentes, daí que José Borges tenha apresentado uma proposta para a criação do Núcleo de Atendimento Único (NAU). “É um serviço que possibilita a partilha de informação relevante e que permite dar resposta através de um conjunto alargado de meios,

disponibilizando uma resposta única e maximizando a eficiência e eficácia do atendimento", explica.

O diretor do Serviço de Gestão de Doentes diz ainda que com o NAU é possível disponibilizar "um atendimento personalizado em tempo útil, procedendo-se à identificação dos pedidos ou necessidades, tentando que se resolvam todas as situações no momento, afastando-se os utentes dos balcões".

Através do NAU, estes poderão obter informações sobre as consultas, os exames e os tratamentos marcados ou a aguardar marcação; informarem da não comparência e solicitarem remarcações; apresentarem justificação para faltas a consultas e exames; consultarem taxas moderadoras em dívida e obterem a referência de multibanco para paga-mento; requererem acesso a informação clínica ou pedirem esclarecimentos ou dúvidas.

José Borges reconhece que o NAU não vai ser a solução para todos os doentes, mas "é uma ajuda importante para facilitar o interface do utente com o hospital e o trabalho do próprio administrativo". Considera que as pessoas mais idosas e com menos literacia não vão beneficiar do NAU, "mas, se forem sobretudo essas a usar o atendimento presencial, vamos melhorar significativamente a resposta administrativa."

Fica, no entanto, uma chamada de atenção: "Para a concretização desta proposta, e tendo em conta que os recursos atuais não são suficientes, será necessário dispor de quatro profissionais exclusivamente dedicados a esta atividade."

Um Serviço que "pode fazer a diferença"

José Borges, 48 anos, é de Coimbra e está no CHL desde 1 de abril de 2009. Licenciado em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, formou-se em Administração Hospitalar na Escola Nacional de Saúde Pública, em Lisboa, e esteve como administrador no Centro Hospitalar de Coimbra.

"É preciso muita resiliência nesta área, face aos constrangimentos financeiros, mas vale a pena porque sinto que o Serviço de Gestão de Doentes pode fazer a diferença, pela positiva, para os utentes", afirma.

justNews
a partilhar informação desde 1981

A entrevista completa pode ser lida no Hospital Público.