

## HOSPITAL DE CLÍNICAS

### PLANO DIRETOR ESTRATÉGICO (PDE) 2014-2016

# MACROPROBLEMA 5: Infraestrutura (Física e Tecnológica) Inadequada

## NÓ CRÍTICO 13: AUSÊNCIA DE PLANEJAMENTO DO FLUXO DE PESSOAS

EQUIPE: Héli da Rosa Silva (Tutora do NC); Álvaro Aparecido Santiago; Clemento Vieira da Silva; Eurípedes Rogério dos Santos Camilo; Evandro Donizete Souza; Luiz Humberto Camilo; Marisley Francisco (Coordenadora do MC); Renata Maria Dias de Abreu; Verena Conti; Ivone Aparecida Vieira da Silva

### INTRODUÇÃO

O objetivo do Nó Crítico nº13 é garantir a segurança dos usuários e funcionários, aprimorar o controle de fluxo nas dependências do complexo hospitalar e possibilitar monitoramento do acesso de pessoas.

### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para execução do objetivo proposto foram estabelecidas ações para normatizar o fluxo de pessoas no Hospital de Clínicas, com especificação da entrada de pessoas por unidade, e implantação do processo de sinalização e identificação de cada área do HC-UFTM e anexos.

Assim, para o desenvolvimento das ações foram elencadas atividades para estruturação do PDE, onde o primeiro enfoque foi realizar visita técnica em hospital de referência para conhecimento e elaboração do processo de trabalho. Dando seguimento a metodologia, foi iniciada a capacitação da equipe de recepção e portaria para atendimento aos usuários, definição da estruturação das portarias para o acesso de usuários / profissionais / acadêmicos, levantamento de recursos para aquisição de insumos para adequação física e implantação de sistema de controle de fluxo.

Dentro das diretrizes elencadas foram estabelecidos os perfis de acesso para cada unidade do HC-UFTM, sendo elaborado projeto para aquisição de portas eletrônicas de acesso, placas de identificação e sinalização, focando na identificação das unidades e áreas, em conjunto com Setor de Segurança do Trabalho conforme estabelecido na lei de acessibilidade.

Em consequência foi elaborado pelo Serviço de Humanização, Serviço Social e Setor de Ouvidoria do HC-UFTM, questionário de avaliação de satisfação dos usuários internos e externos, referente ao atendimento dos serviços ofertados. Após a aplicação, foram avaliados e divulgados os resultados no site do HC-UFTM.

### RESULTADOS OBTIDOS

#### PERCENTUAL DE ATIVIDADES REALIZADAS

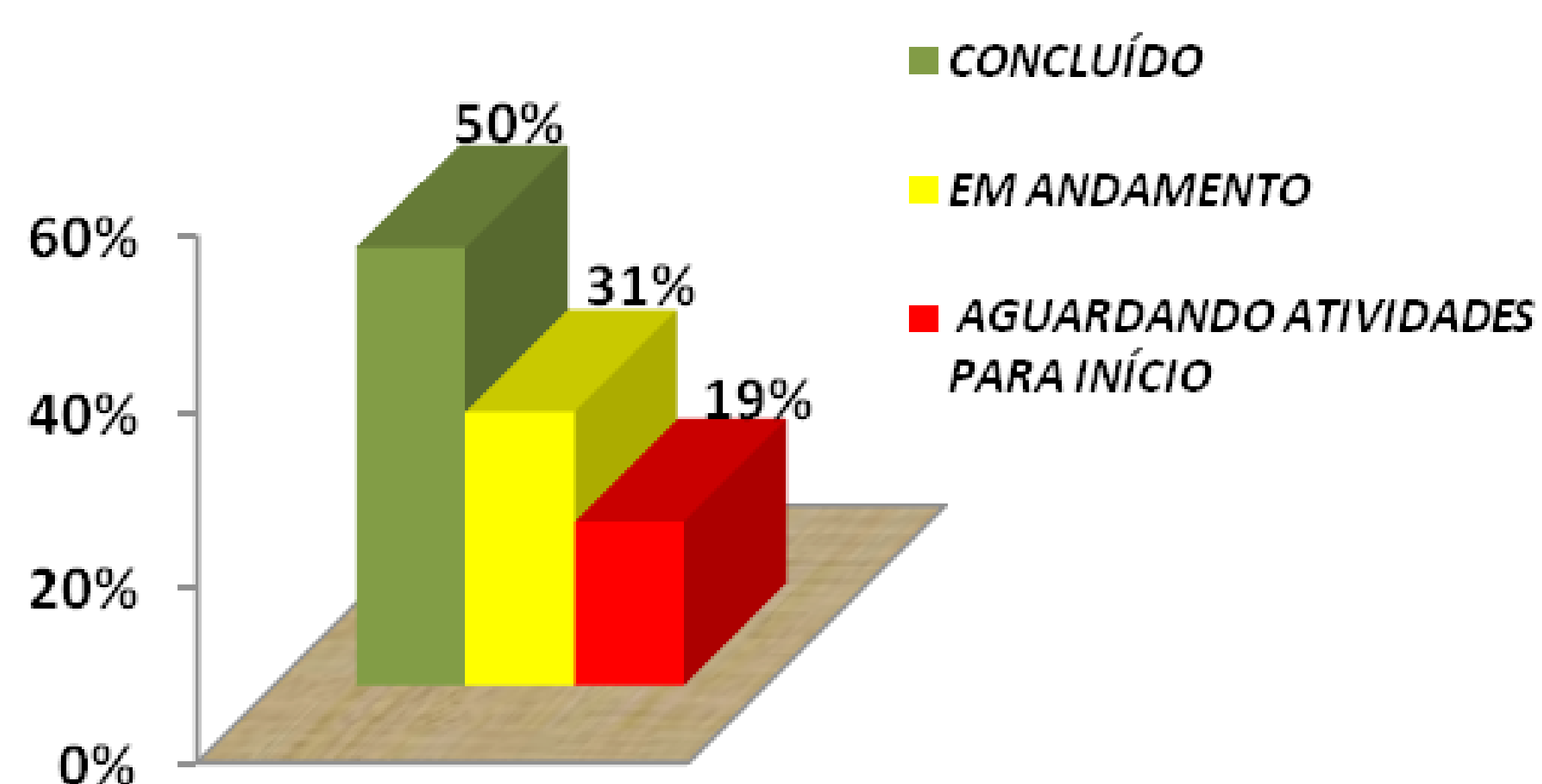


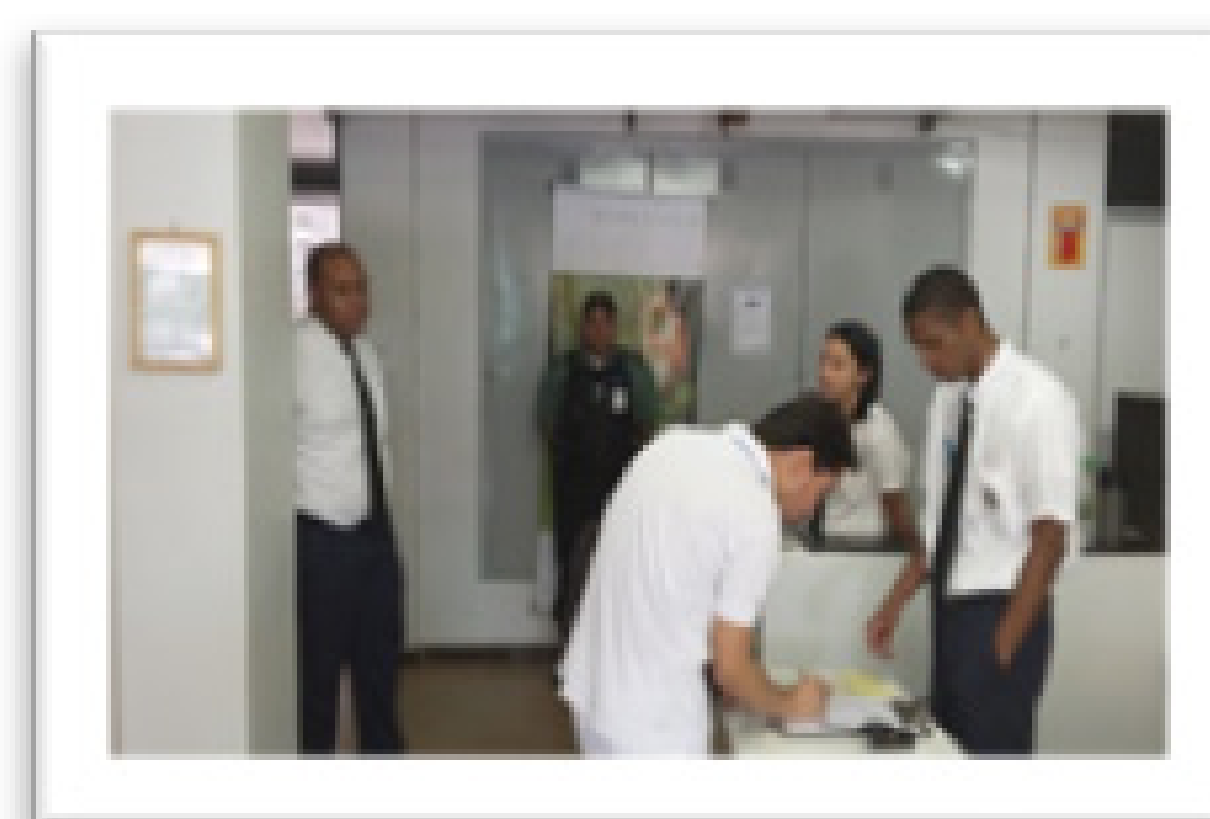
Gráfico - Demonstração de atividades realizadas.



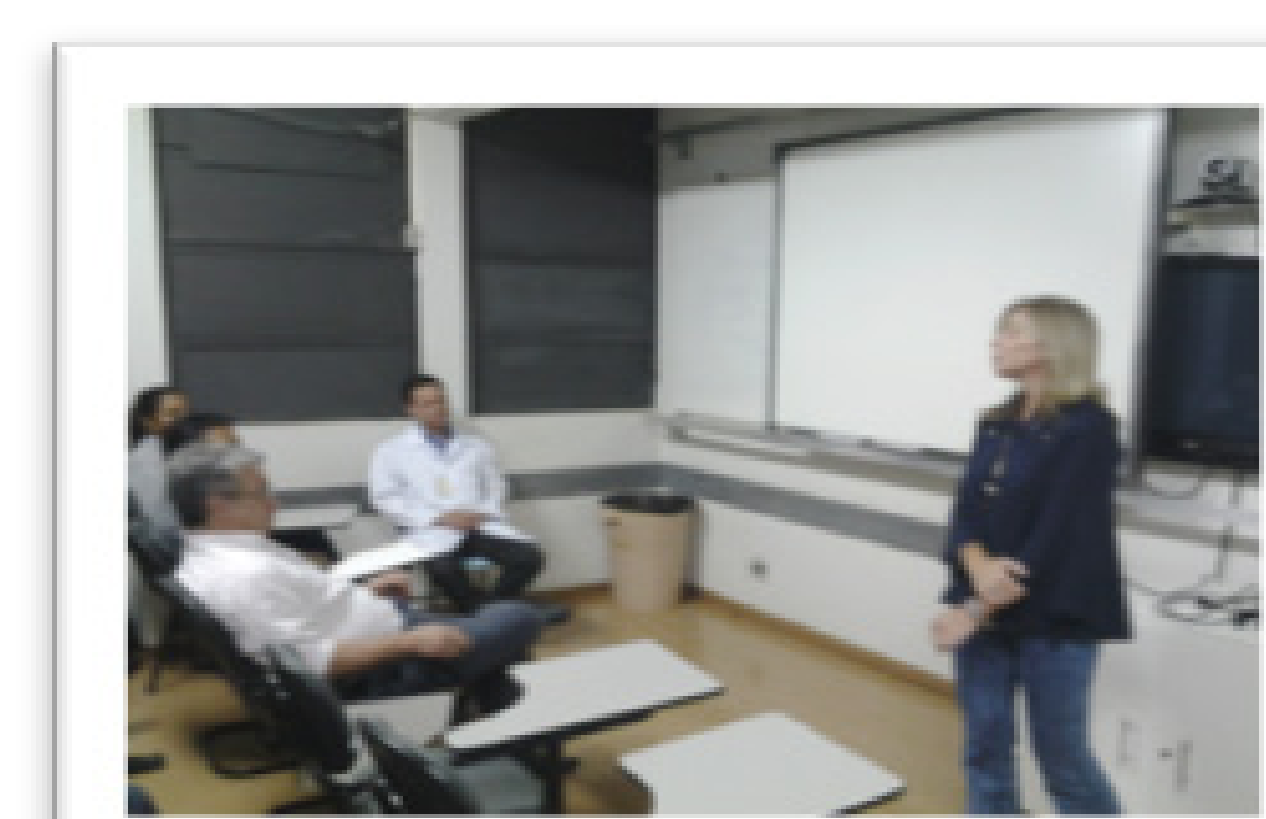
Acolhimento e treinamento da equipe de segurança



Acolhimento e treinamento da equipe de portaria



Fiscalização do controle de acesso de pessoas



Treinamento do Serviço Social

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão da segurança patrimonial hospitalar é tão relevante que está presente em dois dos principais manuais de acreditação internacional: o da Organização Nacional da Acreditação (ONA) e o da Joint Commission International (JCI). O sistema de controle de fluxo foi, portanto idealizado para dar mais segurança às unidades hospitalares. Desta forma, percebemos um maior controle e fiscalização do fluxo de acesso dos colaboradores, estudantes, visitantes e prestadores de serviços nas dependências do complexo hospitalar.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

NORMAL PROCEDIMENTAL CONTROLE DE VISITAS HOSPITALAR/ACOMPANHANTES HC/UFTM  
DECRETO LEI DE ACESSIBILIDADE N.º 5296  
NBR 9050/2004