

Ferramenta coloca a tecnologia a serviço do usuário, diminuindo a angústia de quem acompanha alguém no serviço médico

As equipes da Rede de Saúde da Divina Providência (RSDP) se uniram para, com o auxílio da tecnologia, facilitar a jornada dos pacientes e de seus familiares na Emergência do Hospital Divina. Ao ingressarem no serviço, é possível acompanhar o status de atendimento via aplicativo de celular.

Assim, com a autorização do paciente, seu acompanhante consegue ficar sabendo em tempo real, onde ele está e a qual procedimento está sendo submetido: se está na triagem, sendo medicado, fazendo exames, com o médico, na sala de observações, etc. É a tecnologia a serviço do usuário, levando segurança e informações para seus acompanhantes, que podem estar na sala de espera ou até mesmo no trabalho ou em casa.

“Os usuários aderiram à ideia super bem”, conta a supervisora de Inovação da RSDP, Fernanda Back. Ela explica que a ação trouxe mais tranquilidade a todos. “Percebemos que o impacto foi positivo, com grande engajamento do time da Emergência, e relato da percepção de uma experiência hospitalar mais positiva para o paciente e seus familiares. Sabemos que o trajeto do paciente em uma emergência pode ser angustiante também para o acompanhante e a família. E estamos comprometidos em torná-lo o mais leve possível para todos os envolvidos”, completa.

O objetivo é aprimorar, cada vez mais, o aplicativo e a experiência de quem busca o serviço de Emergência do Divina. “A partir dos feedbacks dos clientes, bem como das percepções do time interno, estamos implementando melhorias. Já alteramos o acesso ao app de senha para QRCode individual, além de acrescentar informações mais detalhadas das etapas”, expõe Fernanda.

Iniciativa passou por diversas áreas

Foram dez meses de trabalho intenso, para poder colocar o aplicativo no ar. Desde a idealização, definição do local para o projeto piloto, estruturação do app, conexão com banco de dados, layouts, teste inicial e lançamento.

A construção dessa iniciativa passou por diversas áreas da Rede de Saúde da Divina Providência e do Hospital Divina, como Inovação, Tecnologia da Informação, Qualidade e Segurança, Experiência da Pessoa, Integridade, Comunicação e Marketing e Emergência.

Como funciona

Quando o paciente faz o seu cadastro na recepção da Emergência do HD, recebe uma pulseira de identificação. Nela, consta um QRCode que o paciente opta, por questões de segurança e privacidade, em compartilhar com seu acompanhante ou familiar, esteja ele presente ou não. Na recepção, há materiais gráficos com orientações sobre o app, além das instruções fornecidas pela equipe.

Ao acessar o aplicativo, estão disponíveis informações sobre a classificação de risco do paciente, bem como o percurso do trajeto na Emergência, em tempo real. Pensando em um acesso fácil e rápido, o app desenvolvido é web, não necessitando de download da loja do celular. Também não é necessária a realização de cadastro.

Expansão para RSDP

A partir desta aceitação, a ação será replicada, nos próximos três meses, para as Emergências das demais unidades da Rede de Saúde da Divina Providência, como o Hospital Estrela e o Hospital São José e, além disso, a ampliação para demais serviços, como obstetrícia, áreas cirúrgicas, de exames e internação.

Fonte: Anahp/Hospital Divina, em 04.07.2024