

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Valorização do Percurso dos Doentes no SNS



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



**CENTRO
HOSPITALAR
DE LISBOA**
CENTRAL, EPE



“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Alteração do paradigma

a) Da doença



Para o doente



Parceiro ativo, proativo, participativo

b) Da gestão da doença



**Para a Gestão da Saúde e
dos Percursos de Vida**



Doente informado, envolvido e responsável

c) Níveis de cuidados estanques



**Integração de níveis de cuidados e da
atuação dos agentes da comunidade**

Centralidade no cidadão e diminuição da verticalidade da prestação dos cuidados

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Programa de
Prevenção e Gestão
da Doença Crónica:
“Gestão dos
Percurso”

Julho 2016



Qualificação e
Promoção da Literacia
em Saúde nos espaços
de atendimento do
SNS

Julho 2016



**VALORIZAÇÃO
DO PERCURSO
DOS DOENTES**

2017

- Adequação da resposta aos doentes sobreutilizadores da Urgência Geral Polivalente (UGP)
- Literacia em saúde e Melhoria dos espaços de receção e atendimento ao utente

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

VALORIZAÇÃO DO PERCURSO DOS DOENTES

VERTENTES	OBJETIVOS
Adequação de Resposta ao Doente Sobreutilizador da UGP	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar a articulação e a referenciação• Melhorar os meios de comunicação• Integrar Cuidados - Planos Individuais de Cuidados (PIC)• Promover cuidados atempados e humanizados• Capacitar Doentes, Familiares e Cuidadores

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

VALORIZAÇÃO DO PERCURSO DOS DOENTES

VERTENTES	OBJETIVOS
Espaços de Recepção e atendimento do Utente	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar e formar os profissionais para a melhoria do atendimento• Modernizar e humanizar as condições logísticas e amenidades• Modernizar o sistema de atendimento administrativo• Agilizar o circuito no percurso dos doentes para minorar o tempo de espera.

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

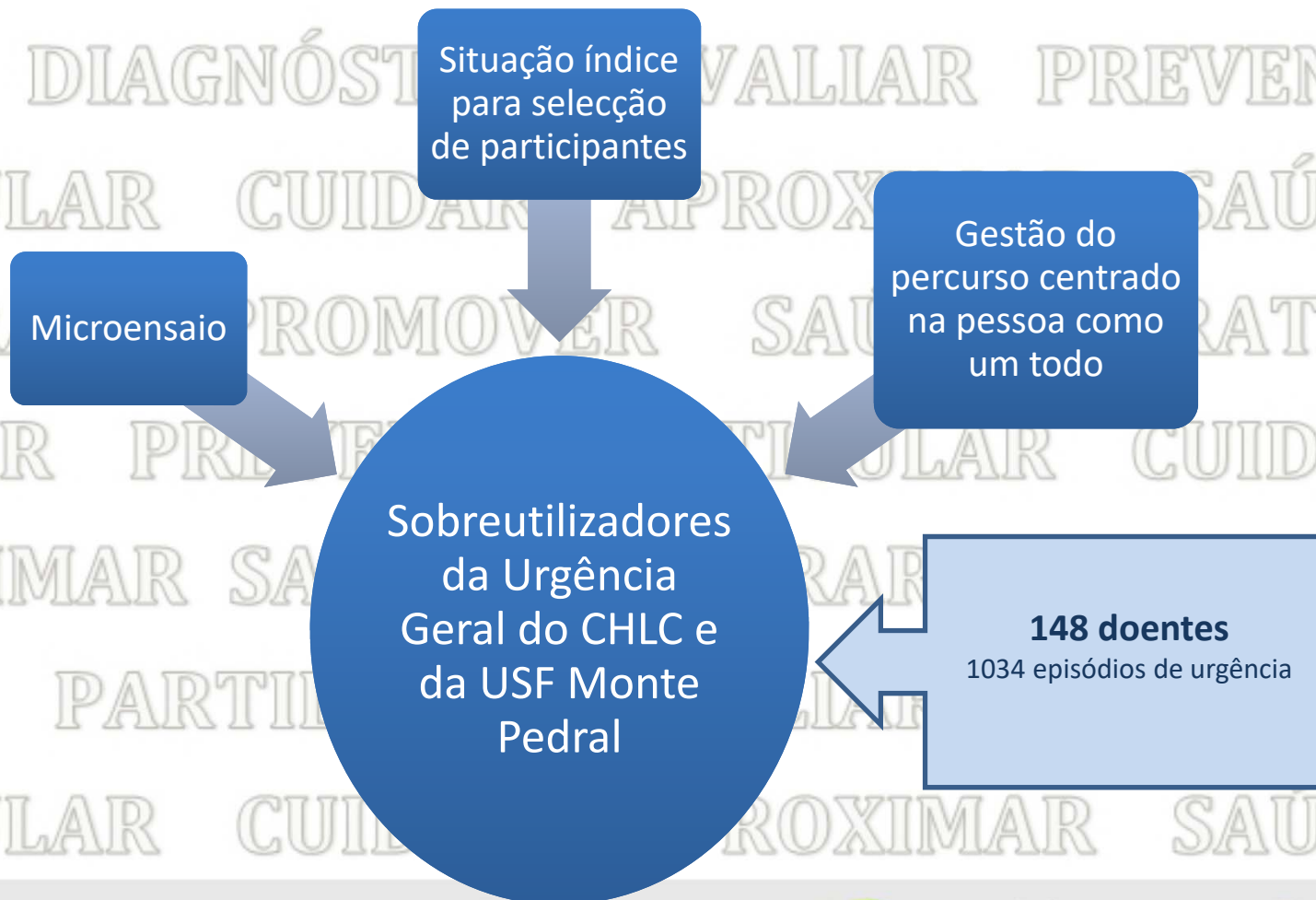
VALORIZAÇÃO DO PERCURSO DOS DOENTES

VERTENTES	OBJETIVOS
Literacia em Saúde	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar informação ao doente quanto aos recursos existentes no SNS e sua adequada utilização• Divulgar e informação sobre hábitos de vida saudável e prevenção da doença• Capacitar o doente e cuidador para o autocuidado na gestão das comorbilidades

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Adequação da resposta aos Doentes sobreutilizadores da UGP



“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Início

- Seleção de **53 sobreutilizadores** da UGP durante o ano de 2015, pertencentes à **USF Monte Pedral (USF MP)**
- Sexo feminino, <65 anos
- Patologias predominantes: Insuficiência cardíaca e doença psiquiátrica
- Insuficiência económica
- Intervenção USF MP+CHLC → Plano individual de cuidados (PIC)

2016

- Redução de número de sobreutilizadores: **18 utentes** do grupo inicial
- Expansão do projeto a utentes da freguesia de **Santa Maria Maior(SMM)**:55 doentes
- Mesmas patologias predominantes e situações de Insuficiência económica

2017

- Redução de número de sobreutilizadores: 8 utentes do grupo inicial (**USF MP**)
- Análise do percurso dos doentes estudados e que deixaram de ser sobreutilizadores
- Reavaliação dos planos individuais de cuidados dos 8 sobreutilizadores
- Articulação com o CHPL

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Expansão do projeto
Freguesia SMM



195 doentes
1395 episódios de urgência

2016

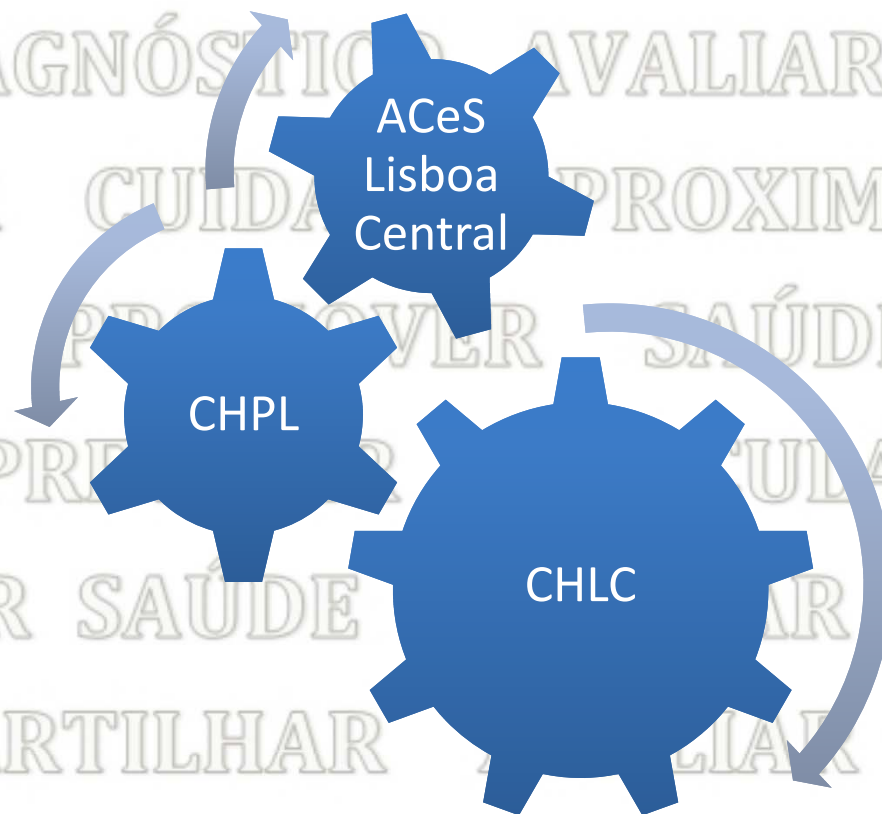
- Seleção de **55 sobreutilizadores da UGP**
- Sexo feminino, < 65 anos
- Patologias predominantes: Insuficiência cardíaca e doença psiquiátrica
- Insuficiência económica

2017

- Mantiveram-se **19 doentes** como sobreutilizadores
- Em processo de elaboração, **os Planos Individuais de Cuidados**
- Articulação com o CHPL

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”



“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Literacia e Melhoria dos Espaços de Atendimento

Espaço Físico

- Melhorada a acessibilidade ao Pavilhão de Consultas Externa do HSJ
- Estudo e Planeamento da melhoria das instalações no âmbito da segurança, conforto e circuitos internos

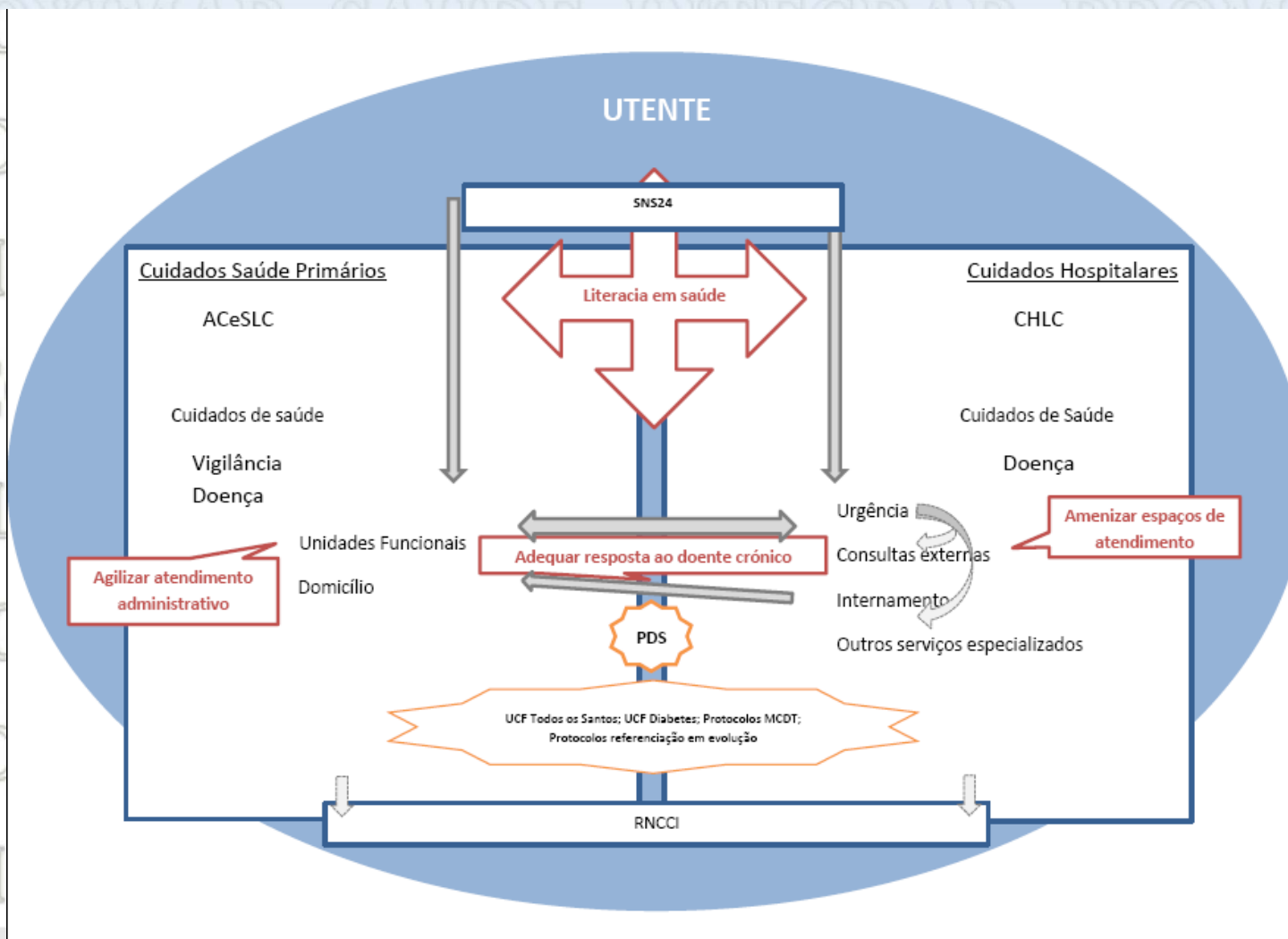
Espaço Relacional

- Aplicado Questionários de Avaliação da Satisfação apercebida dos Utentes do Pavilhão de Consulta Externa do HSJ, para diagnóstico inicial
- Realizada Formação em Melhoria da Qualidade do Atendimento a Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais

Espaço Literacia

- Constituído grupo de Trabalho conjunto CHLC + ACeS LC
- Aplicação de Questionário aos Profissionais de ambas as instituições, para identificação dos temas prioritários (Despacho nº6430 Julho 2017)
- Recolha e análise de documentação sobre três temas: Higiene das Mãos, Gestão da Medicação e organização do SNS

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”



I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Perspetivas Futuras

Integração
de cuidados

Telemedicina

Acessibilidade
de cuidados

Sistemas
electrónicos de
atendimento
administrativo

Valorização
do Percurso
dos Doentes
no SNS

Hospital de
Dia

‘Empowerment’
do Doente

Centralidade
na pessoa

Biblioteca
Digital

Novas
Tecnologias?

I Encontro ACES Lisboa Central | ACES Loures Odivelas | CHLC

“INTEGRAR + PROXIMIDADE + SAÚDE”

Apresentado por Ana Margarida Antunes, assistente hospitalar de Medicina Interna do CHLC, em nome da equipa do projecto

“Valorização do Percurso dos Doentes no SNS”



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



CENTRO
HOSPITALAR
DE LISBOA
CENTRAL, EPE

