



Ofício nº 627/2024/GAB.

Lages, 17 de outubro de 2024.

À

Direção dos Hospitais

Rede de Urgência e Emergência da Serra Catarinense (RUE)

Assunto: Entrega do Resumo de Alta Hospitalar e Implementação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Prezados Diretores,

A Rede de Urgência e Emergência da Serra Catarinense (RUE), em parceria com a Comissão Intergestora Regional da Serra Catarinense (CIR), vem, por meio deste, solicitar que todos os hospitais integrantes desta rede assegurem a entrega do **RESUMO DE ALTA HOSPITALAR** para todos os casos de internação realizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), sem exceções.

Importância do Resumo de Alta Hospitalar

O resumo de alta hospitalar é um documento fundamental que deve ser entregue ao paciente ou a seus responsáveis no momento da alta. Este documento desempenha um papel crucial na continuidade do cuidado e deve conter informações detalhadas, como:

1. Identificação do Paciente:

- Nome completo;
- Data de nascimento;
- Número do prontuário;
- Informações de contato (endereço e telefone).

2. Resumo dos Principais Registros Médicos:



- Histórico clínico relevante;
 - Principais queixas apresentadas durante a internação;
 - Evolução clínica e resposta ao tratamento.
- 3. Motivo da Internação:**
- Diagnóstico que justificou a internação;
 - Avaliação inicial feita pela equipe médica.
- 4. Tratamentos Realizados:**
- Descrição detalhada dos procedimentos realizados;
 - Medicamentos administrados durante a internação;
 - Intervenções cirúrgicas, se aplicáveis.
- 5. Diagnósticos de Admissão e Alta:**
- Diagnósticos confirmados na admissão;
 - Diagnósticos que foram concluídos na alta.
- 6. Orientações para a Continuidade do Tratamento:**
- Prescrições de medicamentos a serem seguidos após a alta;
 - Recomendações sobre cuidados domiciliares;
 - Indicações para consultas de acompanhamento;
 - Orientações sobre sinais de alerta e quando procurar ajuda médica.

O resumo de alta hospitalar é imprescindível para garantir que o paciente receba o atendimento adequado nas Unidades Básicas de Saúde, assegurando que os profissionais de saúde tenham acesso a informações completas e atualizadas sobre sua condição clínica, o que é essencial para a continuidade da assistência e a promoção de decisões informadas em sua gestão de saúde. Em qualquer situação, acompanhando o paciente ou não, o médico deve fornecer, por escrito e de forma detalhada, um relatório sobre a situação do paciente, para que este possa ser atendido da melhor forma possível, conforme dispõe o **artigo 71 do Código de Ética Médica**.



A falta desse documento pode comprometer a qualidade da assistência, aumentando o risco de eventos adversos, como erros de medicação, quedas, infecções pós-operatórias e reinternações.

Conforme estabelece a legislação pertinente, a responsabilidade pela elaboração e entrega do resumo de alta hospitalar é atribuída ao médico assistente e à equipe médica. Ademais, é fundamental que essas informações sejam registradas de maneira clara e acessível no prontuário do paciente.

Implementação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Adicionalmente, solicitamos a implementação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em todos os hospitais da rede. O SAC deve atuar de maneira efetiva e deve incluir, mas não se limitar a:

- **Atendimento a Dúvidas, Sugestões e Reclamações;**
- **Proporcionar uma Experiência Humanizada ao Paciente;**
- **Monitoramento da Satisfação do Paciente.**

Um SAC bem estruturado é essencial para garantir a continuidade da assistência, a segurança do paciente e a promoção de um ambiente acolhedor e eficaz. Essa iniciativa contribuirá para a redução de reinternações e para a melhoria da qualidade do atendimento em saúde.

Estamos à disposição para orientações adicionais e para auxiliar na implementação dessas medidas.

Atenciosamente,



ODILA MARIA WALDRICH

Secretária Municipal da Saúde de Lages.
Coordenadora da CIR SERRA CATARINENSE.