



EIXO 2. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE - ACOLHIMENTO DE PACIENTES ONCOLÓGICOS DO INSTITUTO CENTRAL

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

SANTOS; Suely Luzia dos¹, NASCIMENTO; Edson Roberto Do², CHAVES; Wilma Rodrigues³, SALGADO; Iara Silverio⁴, DOURADO; Felipe de Assis⁵, MACHADO; Clarice Aparecida Milani⁶, VIEIRA; Jeniffer de Oliveira⁷, VERÍSSIMO; Ana Beatriz Marcelino⁸, ALMEIDA; Jose Batista De⁹

RESUMO

Acolhimento de Pacientes Oncológicos do Instituto Central **Introdução** A Central de Regulação de Pacientes Oncológicos do Instituto Central do Hospital das Clínicas (ICHC) foi criada em 2013 com a finalidade de organizar e garantir o encaminhamento adequado de pacientes para atendimento especializado em oncologia, principalmente junto ao ICESP. Além da função administrativa de registro e regulação, verificou-se a necessidade de adotar práticas de acolhimento, considerando o impacto emocional do diagnóstico de câncer e a vulnerabilidade dos pacientes nesse momento. **Objetivo** Apresentar a atuação da Divisão de Arquivo Médico do ICHC no processo de recepção e acolhimento dos pacientes oncológicos, destacando as estratégias utilizadas para aliar eficiência administrativa e apoio humanizado no momento do encaminhamento. **Metodologia** **Recepção e registro:** coleta da documentação necessária dos pacientes encaminhados para a oncologia e inserção dos dados no Sistema de Regulação SIRESP/CROSS. **Orientação e apoio:** fornecimento de instruções claras aos pacientes e/ou acompanhantes sobre o processo de agendamento da consulta. **Ferramenta de qualidade:** utilização da metodologia 5W2H para padronizar e qualificar as atividades da Central. **Material informativo:** entrega de folheto explicativo com informações sobre a rotina e mensagem de apoio, para reforçar a compreensão e demonstrar solidariedade. **Gestão de casos específicos:** reagendamento de pacientes recusados por falta de exames e manutenção dos casos em rede para pacientes sem histórico HC, com acompanhamento pelo serviço social. **Sensibilização da equipe:** treinamento contínuo para estimular empatia, escuta ativa e postura humanizada no atendimento. **Conclusão** A experiência da Central de Regulação de Pacientes Oncológicos do ICHC evidencia a importância de associar práticas administrativas eficientes a um acolhimento humanizado. O elevado índice de aceitação no SIRESP/CROSS (92,6%) demonstra a eficácia do processo, enquanto os relatos de gratidão dos pacientes confirmam o impacto positivo do atendimento baseado em empatia e afeto. Essa integração entre gestão e cuidado contribui para fortalecer a confiança do paciente e favorecer sua adesão ao tratamento. **Bibliografia** Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção**

¹ Hospital das Clínicas, suely.santos@hc.fm.usp.br

² Hospital das Clínicas, e.nascimento@hc.fm.usp.br

³ Hospital das Clínicas, w.chaves@hc.fm.usp.br

⁴ Hospital das Clínicas, iara.salgado@hc.fm.usp.br

⁵ Hospital das Clínicas, felipe.dourado@hc.fm.usp.br

⁶ Hospital das Clínicas, clarice.milani@hc.fm.usp.br

⁷ Hospital das Clínicas, jeniffer.oliveira@hc.fm.usp.br

⁸ Hospital das Clínicas, ana.verissimo@hc.fm.usp.br

⁹ Hospital das Clínicas, jose.balmeida@hc.fm.usp.br

Oncológica. Brasília: MS, 2005. Campos, G. W. S. **Acolhimento em serviços de saúde: práticas de humanização**. São Paulo: Hucitec, 2017. Hospital das Clínicas da FMUSP. **Relatórios de Gestão da Central de Regulação de Pacientes Oncológicos**. São Paulo: HCFMUSP, 2022.

PALAVRAS-CHAVE: oncologia, rede HEBE CAMARGO, regulacao, acolhimento

¹ Hospital das Clinicas, suely.santos@hc.fm.usp.br
² Hospital das Clinicas, e.nascimento@hc.fm.usp.br
³ Hospital das Clinicas, w.chaves@hc.fm.usp.br
⁴ Hospital das Clinicas, iara.salgado@hc.fm.usp.br
⁵ Hospital das Clinicas, felipe.dourado@hc.fm.usp.br
⁶ Hospital das Clinicas, clarice.milani@hc.fm.usp.br
⁷ Hospital das Clinicas, jeniffer.oliveira@hc.fm.usp.br
⁸ Hospital das Clinicas, ana.verissimo@hc.fm.usp.br
⁹ Hospital das Clinicas, jose.balmeida@hc.fm.usp.br