

**eP1135**

**Proposta de identificação visual dos crachás para clientes externos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)**

Adriana Vignoli, Gustavo Dicki Freitas, Luciane Felipe Nunes, Patricia da Silva Lima de Souza, Viviane Tonezer - HCPA

**Introdução:** O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é um hospital público, universitário e de direito privado, que conta com cerca de 850 leitos. Devido ao grande fluxo de pessoas que circulam na instituição (em média 12.000 visitantes/acompanhantes por dia), em 2012 o HCPA adotou medidas de controle de identificação deste público externo por meio da implantação de um sistema informatizado e pela substituição de cartões de papel por crachás com códigos de barras. Na época foram definidas 30 categorias de cartões de visitantes. **Objetivo Geral:** Aprimorar o processo de identificação dos clientes externos. **Objetivos Específicos:** Incentivar a cultura de segurança; agilizar o atendimento; diminuir as categorias de crachás; reduzir custos; melhorar a qualidade da confecção do crachá; acompanhar a identidade visual do hospital através de um design inovador, atraente e moderno. **Metodologia:** Reuniões semanais com representantes de todas as áreas da Coordenadoria de Hotelaria; análise do fluxo do processo e discussão das propostas com as áreas envolvidas - Serviço de Hospitalidade e de Logística e Segurança, Coordenadoria de Comunicação, Seção de de Projetos, Programa Gestão da Qualidade e da Informação em Saúde - Qualis, Vice Presidência Administrativa, Coordenadoria Administrativa e Grupo de Enfermagem. **Ações Realizadas:** Benchmarking com hospitais de Porto Alegre; brainstorming sobre possibilidades do processo; desenvolvimento de protótipos de novos modelos de crachás; reuniões de alinhamento com as equipes envolvidas no projeto. **Resultados:** Agilidade dos processos devido à confecção própria e à dispensa de realização de licitação para Registro de Preços; redução para 20 categorias de crachás; qualidade superior do produto; precisão no reconhecimento do número do quarto e leito no crachá; adequação da reposição; facilidade na identificação visual a uma distância maior por intermédio das novas cores; despertar da cultura de segurança na identificação dos clientes externos; promoção de maior integração entre as áreas, contribuindo com a comunicação e o trabalho em equipe. **Conclusão:** Através da análise dos processos de identificação de visitantes externos com uma equipe multidisciplinar, ações simples como mudança nas cores e no design do crachá contribuíram com melhor identificação visual do público, oportunizando ainda a redução no número de categorias de cartões, rapidez no atendimento, reposição de material e redução de custos. **Palavras-chaves:** controle de acesso, segurança, identificação visual