

# FLUXO PARA REDUÇÃO NO TEMPO DE PERMANÊNCIA DO PACIENTE NA UNIDADE

## AUTORES

Luana Cristina Martins Dourado  
Mirella Luiza Corrêa Santana  
Naiara dos Santos Silva

## EIXO TEMÁTICO

Qualidade, Processos e Governança em Saúde

## INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), AMA Especialidades Capão Redondo, São Paulo, Brasil

## INTRODUÇÃO

Visando melhorar a jornada do paciente em nosso serviço, foi desenvolvido um novo fluxo utilizando ferramenta de comunicação que acompanha as etapas dentro da unidade. Com isso foi possível reduzir o tempo de permanência do usuário, otimizando sua estada.

## OBJETIVO

Reduzir o tempo de permanência do paciente na unidade, melhorando sua experiência de atendimento.

## MÉTODO

Foi elaborada planilha via Google Drive onde são sinalizados os exames necessários e o tempo de retorno de cada paciente. Ao término da consulta, ele ou seu acompanhante apresentam o pedido de exame à equipe administrativa que agenda ou insere em fila de espera conforme disponibilidade. O paciente é imediatamente liberado e orientado a aguardar nosso contato informando-o sobre seu agendamento.

## CONCLUSÃO

A revisão constante de fluxos e o acompanhamento de indicadores de atendimento são fundamentais para que otimizações como a apresentada sejam possíveis, beneficiando a jornada do paciente na unidade. Evidenciamos uma redução na pressão da demanda na recepção, diminuindo o gargalo de agendamentos.

## RESULTADOS

Contabilizamos uma redução no tempo de permanência do usuário na unidade de 56,21% ao longo da implantação e execução do novo fluxo, conforme representado no gráfico abaixo:

