



Implantação e Gerenciamento de Protocolos Assistenciais em um Pronto-Socorro Público de Porta Aberta: Relato de experiência na estruturação do cuidado de pacientes críticos

Paula Dal Maso Altimari, Eduardo Luna de Oliveira Torres, Renata Meire Bailo de Oliveira Machado
Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo Freitas

Eixo Temático: Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

A utilização de protocolos assistenciais em serviços de urgência e emergência constitui importante estratégia para reduzir variabilidades na assistência, favorecer a tomada de decisão baseada em evidências e fortalecer a segurança do paciente. Entretanto, sua implantação em pronto-socorros públicos de porta aberta apresenta desafios relacionados à elevada demanda, complexidade clínica, necessidade de resposta rápida e integração entre diferentes categorias profissionais. Esse cenário torna-se ainda mais desafiador quando o serviço possui corpo clínico médico não fixo, com profissionais atuando em diferentes escalas e com diferentes experiências e práticas assistenciais.

Objetivo

Relatar a experiência de implantação, estruturação e gerenciamento dos principais protocolos assistenciais em um pronto-socorro público de porta aberta, com enfoque nos protocolos de dor torácica, sepse, acidente vascular encefálico (AVE) e trauma, destacando os desafios relacionados à padronização da assistência, adesão das equipes e monitoramento dos resultados.

Métodos

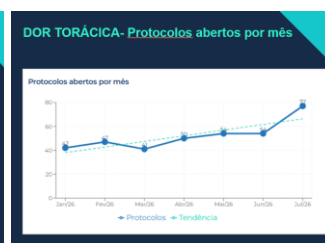
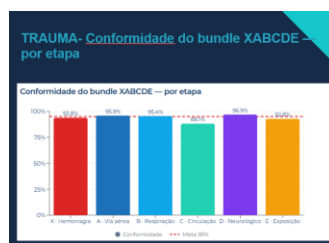
Trata-se de relato de experiência desenvolvido a partir da implantação e gerenciamento de protocolos assistenciais em um pronto-socorro público de porta aberta. Foram priorizadas quatro linhas de cuidado consideradas estratégicas devido à gravidade, frequência e necessidade de intervenção oportuna: dor torácica, sepse, AVE e trauma. A implantação envolveu revisão e padronização dos fluxos, definição de critérios de acionamento, responsabilidades multiprofissionais, capacitação das equipes, disponibilização dos protocolos nos setores assistenciais e acompanhamento sistemático dos indicadores. O gerenciamento incluiu análise periódica de conformidade, identificação de não conformidades, discussão dos casos e desenvolvimento de planos de ação. Considerou-se como um dos principais desafios a característica do corpo clínico médico não fixo, exigindo estratégias contínuas de comunicação, educação e reforço dos fluxos institucionais.

Conclusão

A experiência demonstrou que a implantação de protocolos assistenciais em um pronto-socorro público exige mais do que a elaboração de documentos normativos, sendo necessária uma estratégia permanente de educação, comunicação, monitoramento e gestão dos resultados. A presença de corpo clínico médico não fixo amplia o desafio de manutenção da padronização, tornando fundamental a disponibilização de fluxos objetivos, capacitações recorrentes, monitoramento de indicadores e feedback às equipes. O gerenciamento contínuo dos protocolos mostrou-se uma ferramenta relevante para fortalecer a cultura de segurança, reduzir variabilidades e qualificar a assistência aos pacientes críticos.

Resultados

A implantação possibilitou maior estruturação das linhas de cuidado e maior visibilidade dos tempos e etapas críticas dos atendimentos. O monitoramento sistemático permitiu identificar oportunidades de melhoria relacionadas ao reconhecimento precoce dos casos, acionamento dos protocolos, cumprimento das etapas assistenciais, registros em prontuário e integração entre as equipes. Entre os principais desafios identificados destacaram-se a variabilidade das práticas médicas, diferentes níveis de familiaridade dos profissionais com os protocolos institucionais, rotatividade do corpo clínico, necessidade de treinamento contínuo e dificuldade de garantir adesão homogênea em todos os plantões. A utilização de indicadores possibilitou transformar situações inicialmente percebidas como problemas operacionais em oportunidades estruturadas de melhoria.



Acesse o trabalho
na íntegra!

