

ATENDIMENTO HUMANIZADO ATRAVÉS DA OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE PERMANÊNCIA DO PACIENTE NO CENTRO CIRÚRGICO

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa.

Eixo Temático: Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado.

Autores: Aline Gasparini; Márcio José Pires; Vanessa do Espírito Santo.

Afiliação: Hospital Dia M'Boi Mirim I - Jardim Ibirapuera, São Paulo, CEJAM, SP, Brasil.

Descritores: Acolhimento, celeridade , empatia.

Introdução: O Hospital Dia M'Boi Mirim I - Jardim Ibirapuera, oferta atendimento de especialidades médicas e realização de cirurgias de pequeno e médio porte, desde 2013, sendo a maior oferta cirúrgica de oftalmologia. O paciente passa na avaliação do especialista, realiza os exames e estando apto, inicia o preparo das orientações médicas e enfermagem. Dentre os preparos estão: jejum, vir com acompanhante e chegar com 30 minutos de antecedência no dia do procedimento.

Percebemos que os pacientes da oftalmologia chegavam com muito tempo de antecedência, era realizada abertura de Ficha de atendimento na recepção, a enfermagem chamava para avaliação apenas com 30 minutos de antecedência do início da cirurgia, resultando em elevado tempo de espera dentro da unidade.

Diante desse cenário, vimos uma oportunidade de melhoria e implantamos o projeto de humanização, para otimização do tempo, evitando prejuízos aos pacientes e acompanhantes.

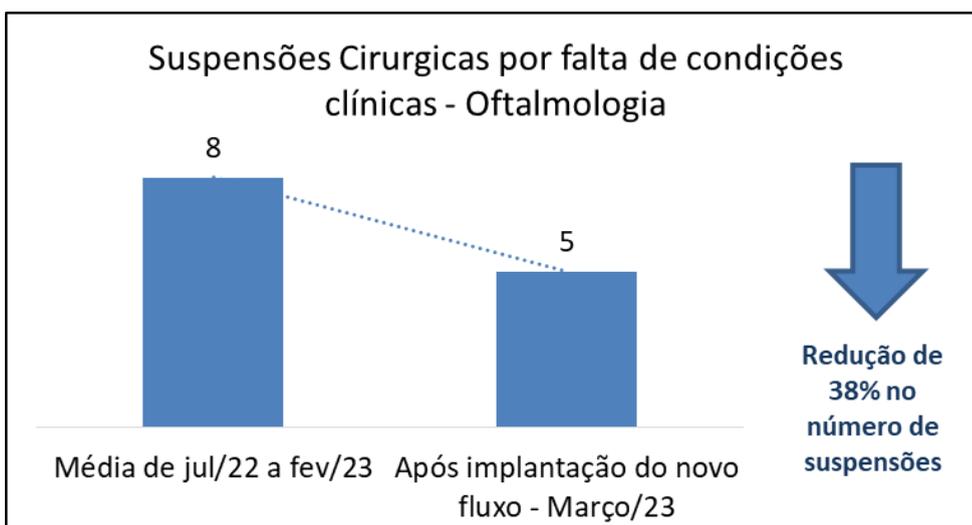
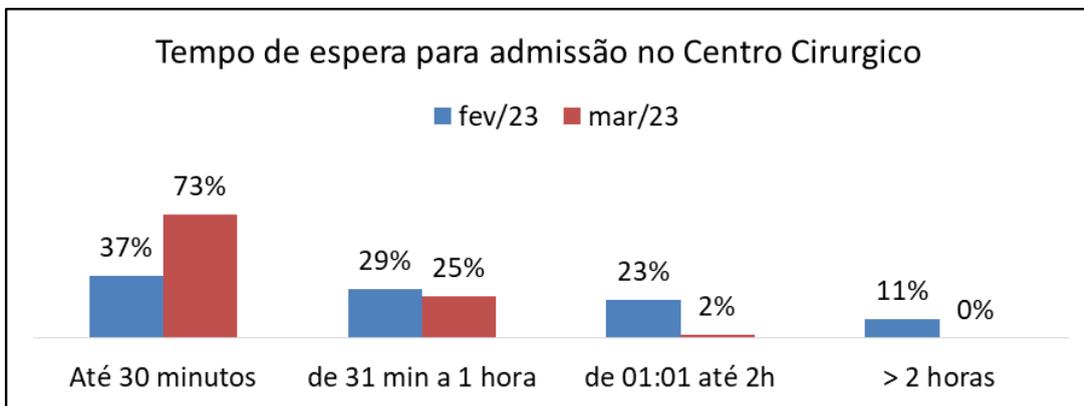
Objetivo: Otimizar o tempo de espera dos pacientes desde abertura da ficha até a entrada no centro cirúrgico (HD) , através do atendimento humanizado e ágil da enfermagem, com intervenções a tempo de evitar riscos e suspensões.

Método:

O processo reformulado mapeia o tempo de permanência do paciente no bloco cirúrgico, gerando dados estatísticos da evolução na otimização de sua permanência no ambiente hospitalar.

Realizado sensibilização e treinamento da equipe de enfermagem para melhora no atendimento ao usuário.

Resultados: Houve redução no tempo de espera para admissão do paciente no centro cirúrgico após a mudança do fluxo de atendimento em março e nenhuma reclamação de usuário:



Discussão: Redução do tempo de 30 minutos....

A otimização do tempo do atendimento ao usuário até 30 minutos aumentou em relação ao mês de fevereiro, e súbita queda dos atendimentos acima de 30 minutos em março comparado a fevereiro.

Ainda houve 27% dos pacientes com um tempo de espera maior que 30 minutos, há o desafio de sensibilizar os pacientes a chegarem no horário do procedimento, para se evitar elevado tempo de espera.

O atual modelo de processo, não só elucidou a real necessidade de mudança no contexto "otimização do tempo", mas também facilita a rápida admissão e captação de pacientes que requer determinada priorização para interceptar quadros clínicos evitando possíveis pioras.

Conclusão: O processo, com fulcro no pilar da Política Nacional de Humanização de 2003, facilitou a celeridade no atendimento de admissão do paciente no centro cirúrgico, promoção da qualidade emocional, satisfação aos usuários que nela são atendidos e melhores resultados de qualidade como objetivo principal do setor.

Referências:

<https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>

<https://doi.org/10.1590/S0034-8910.2013047004581>

<https://doi.org/10.1590/S0104-12902004000300004>

<https://www.scielo.org/article/icse/2005.v9n17/389-394/>

<https://doi.org/10.1590/S0034-8910.2013047004581>