

IMPLEMENTAÇÃO DO GERENCIAMENTO DE FLUXOS DE PACIENTES: ALTERNATIVA PARA ATENDIMENTO POR COMPLEXIDADE E HUMANIZAÇÃO

Autor: Gustavo Correa

Instituição: Hospital de Pronto Socorro de Canoas

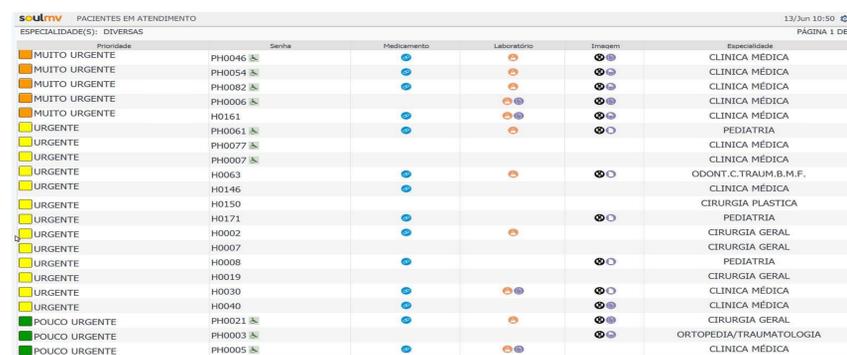
Coautores: Jaqueline Bento
Elisângela Jardim

Cidade: Canoas

Estado: RS

INTRODUÇÃO

Os Serviços de Atendimento em Urgência e Emergência dos Hospitais frequentemente estão superlotados, o que gera atraso nos atendimentos e insatisfação dos usuários, além de comprometer a qualidade e segurança assistencial e humanização. No Hospital de Pronto Socorro de Canoas a realidade era semelhante levando os gestores a pensar alternativas a fim de minimizar estes fatores e melhorar a satisfação do usuário, oferecendo um cuidado de qualidade.



ESPECIALIDADE(S) DIVERSAS	Prioridade	Senha	Medicamento	Laboratório	Insscam	Especialidade
	MUITO URGENTE	PH0046				CLINICA MEDICA
	MUITO URGENTE	PH0054				CLINICA MEDICA
	MUITO URGENTE	PH0082				CLINICA MEDICA
	MUITO URGENTE	PH0006				CLINICA MEDICA
	URGENTE	H0161				CLINICA MEDICA
	URGENTE	PH0061				PEDIATRIA
	URGENTE	PH0077				CLINICA MEDICA
	URGENTE	PH0007				CLINICA MEDICA
	URGENTE	H0063				ODONT.C.TRAUM.B.M.F.
	URGENTE	H0146				CLINICA MEDICA
	URGENTE	H0150				CIRURGIA PLASTICA
	URGENTE	H0171				PEDIATRIA
	URGENTE	H0002				CIRURGIA GERAL
	URGENTE	H0007				CIRURGIA GERAL
	URGENTE	H0008				PEDIATRIA
	URGENTE	H0019				CIRURGIA GERAL
	URGENTE	H0030				CLINICA MEDICA
	URGENTE	H0040				CLINICA MEDICA
	POUCO URGENTE	PH0021				CIRURGIA GERAL
	POUCO URGENTE	PH0003				ORTOPEDIA/TRAUMATOLOGIA
	POUCO URGENTE	PH0005				CLINICA MEDICA

Tela de controle de fluxo

DESCRIÇÃO

A Emergência do Hospital de Pronto Socorro de Canoas foi readequada em 2013/2014 para uma melhor acomodação do seu usuário e distribuição por complexidade, sendo estas. O início do gerenciamento de fluxo, acontece na classificação do paciente na triagem, que utiliza a classificação de Manchester. Os pacientes classificados como urgentes e muito urgentes são acompanhados pela enfermeira de fluxo para agilização do atendimento e posterior acompanhamento das medidas diagnósticas e terapêuticas. O enfermeiro de gerenciamento de fluxos encaminha o paciente para a sala de atendimento adequado. Os pacientes que estão a espera do primeiro atendimento e reavaliação são constantemente monitorados pelo enfermeiro para qualquer alteração ou instabilidade clínica e eventuais incidentes que possam modificar sua classificação. O gerenciamento de fluxos é realizado por meio de sistema informatizado específico (MV SAC-R),

um software que propicia acompanhamento em tempo real os tempos de atendimento e o status após a consulta, melhorando a comunicação para familiares e acompanhantes, permitindo um cuidado personalizado.

RESULTADOS

Após a implementação do gerenciamento de Fluxos observou-se uma diminuição importante nos tempos médios de atendimento do paciente classificado como urgente de 61 minutos em setembro de 2014 para 35 minutos em setembro de 2015, melhorando a agilidade e eficiência do serviço, diminuindo o tempo utilizado para decisão terapêutica de internação ou alta.

CONCLUSÃO

A inclusão de um profissional para gerenciar o fluxo de atendimento hospitalar auxilia para alocação do paciente na especialidade adequada reduzindo o tempo de atendimento, a definição terapêutica e qualificando a comunicação entre profissionais e usuários.

