



XXVI Congresso Brasileiro de Engenharia Biomédica

Armação de Búzios – RJ – Brasil

October 21st to 25th, 2018

Estudo do Fluxo Interno em um Estabelecimento Assistencial de Saúde

Beatriz C. Neves*, Helena G. Carvalho* , Lucas Breno A. Pereira*, Luiz Paulo L. Pacheco* e
Nicolás E. Barrionuevo*, Fernando C. Coelli*, Ana L. D. Melo *, Rogério P. Santos*

*Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca UnED Itaguaí, RJ, Brasil

* e-mail: fernandocoelli@gmail.com

Conhecimento, Motivação e Objetivo: A correta aplicação de recursos humanos ou materiais é crucial para uma administração de qualidade em uma empresa, seja qual for a sua área de atuação (Chievenato, 2003). De acordo com Sabbadini *et al* (2006), nas empresas prestadoras de serviço hospitalar, a satisfação de seus clientes está fortemente ligada aos tempos em fila de espera. A unidade de saúde deve estar preocupada não só com a qualidade do serviço, mas também em gerenciar a procura por este e adequar a capacidade de atendimento à demanda, provocando redução no tempo de espera. Segundo Hillier & Lieberman (2006), a fila aparece a partir do momento em que a demanda pelo atendimento ultrapassa a capacidade deste. Segundo Sabbadini *et al* (2006), no atual cenário econômico, o controle de recursos aliado à eficiência em seu uso é fundamental no ajuste da capacidade dos serviços oferecidos à demanda, para alocar propriamente os recursos no sentido de reduzir ineficiências e desperdícios no uso da capacidade disponível. Porém, a incorreta aplicação dos recursos pode gerar limitações à boa gestão da unidade, provocando, espera excessiva dos pacientes e conseqüente aumento no consumo de energia elétrica. A pesquisa teve como objetivo fazer uma representação dos fluxos do *layout* de um estabelecimento assistencial de saúde (EAS), e assim propor melhorias.

Métodos. O trabalho foi desenvolvido com base em uma pesquisa experimental. Os dados foram obtidos por meio de visita ao EAS, onde foi possível observar a dinâmica hospitalar, as instalações e fluxos de atendimento. As informações foram tratadas por meio do conceito de modelagem de sistemas. O fluxo hospitalar abordado foi interfuncional, dividido entre pacientes, acompanhantes e funcionários; o fluxo de pacientes externos representam aqueles que chegam para atendimentos emergenciais ou ambulatoriais, já o fluxo de funcionários detalha a dinâmica entre os médicos, enfermeiros e técnicos. O fluxo estudado foi relativo aos pacientes externos, toda dinâmica desde a admissão, passando pelo atendimento e liberação.

Resultados. Realizada a coleta, montou-se um fluxograma para reproduzir o atendimento do EAS. Verificou-se aquele que mais se adequou ao funcionamento do mesmo. E fez-se a validação do mesmo por meio de uma inspeção visual e comparação de rotina do EAS com o fluxograma. Os atendimentos na recepção do EAS são de dois tipos: O primeiro - atendimento referente às pessoas que buscam consultas de primeira vez ou um possível retorno e exames de imagem; este módulo conta com 5 atendentes. O segundo - para aqueles que estão buscando realizar exames laboratoriais; neste caso o módulo conta com 3 atendentes. Os dados coletados foram disponibilizados pela gerência do EAS e estão dispostos na Tabela 1. Verificou-se ainda que o tempo médio de espera para atendimento é por volta de 40 minutos por paciente. Foi possível estimar, por meio de cálculos de média com os dados da Tabela 1, a demanda do EAS de aproximadamente 1379 pessoas/mês em cada setor e alinhado com a informação no fluxograma foi possível detectar gargalos no processo, principalmente na fila de espera.

Discussão e Conclusão. Os problemas encontrados no EAS foram no setor de atendimento: consequências do comportamento de pacientes e utilização dos consultórios para exames de imagem. Em razão do alto número de atendimentos, a direção adotou uma política de agendamento para as consultas com hora marcada na maioria das especialidades, como ortopedia, dermatologia, cardiologia e etc. Pacientes marcados em determinada hora, chegavam com muita antecedência, realizando sua ficha bem antes dos 30 minutos pedidos. Assim, o paciente ultrapassava os outros agendados. Outro agravante é que ao realizarem as fichas, uma segunda ordem de atendimento é gerada pelo sistema, sendo que os médicos adotam a ordem de chegada. Ao analisar o sistema, sugere-se a implementação de um sistema de informação gerencial (SIG), visando promover um controle de agendamentos feitos por pacientes, impedindo que a ordem de atendimento seja alterada. Dessa forma, reduzir-se-á o tempo do paciente em filas, evitando gargalos. O objetivo futuro é com a solução apresentada aplicar a simulação computacional para aquisição de conhecimento sobre aquele ambiente.

Figuras e Tabelas.

Imagem 1: Fluxograma de atendimento do centro médico

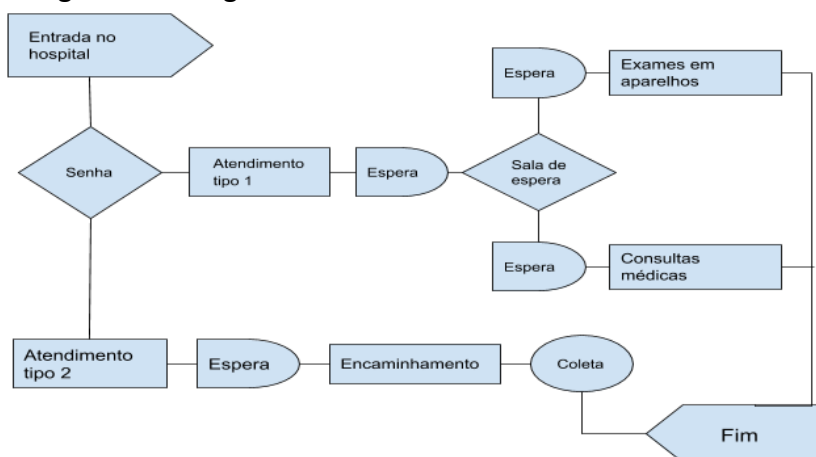


Tabela 1: Número de pessoas atendidas por setor no trimestre (fevereiro, março e abril) e quantidade de postos no centro médico

Setores	Pessoas	Postos	Quantidade
Ambulatorial	4793	Consultórios	14
Sistema de Pronto Atendimento (SPA)	825	Salas de Coleta	2
Laboratorial	8910	Salas de exame	5
Exames	2018	Salas de Pronto Atendimento	1

Fonte: Elaboração própria

Agradecimentos. Agradecemos ao CEFET/RJ pela possibilidade de desenvolver o projeto e à Sra Adriana Almeida, gestora do centro médico que recebeu o grupo de alunos para visitação.

Palavras-Chave. Gargalos; Simulação; Modelagem de sistemas.