REDUÇÃO DE ATRASOS PARA PRIMEIRAS CIRURGIAS

AUTORES: ALAÍDE VISSANI DA SILVA, VILMA NERI SHINSATO, NATAN DANIEL MARQUES BATISTA, BENÍCIO MANOEL DOS SANTOS JUNIOR, CARLOS HUMBERTO FERREIRA JUNIOR E KAREN THIERS MUNIZ DE ARAÚJO.

INTRODUÇÃO

Importante enfatizar que o processo de internação do paciente conta com a agilidade e segurança da Instituição em garantir a qualidade do serviço prestado e humanização no atendimento. Com o intuito de garantir a satisfação do cliente, o Hospital Unimed Araçatuba promoveu a antecipação das internações cirúrgicas eletivas. Organizou o conceito de que este processo é extremamente importante para reduzir/eliminar atrasos nas cirurgias dos primeiros horários e coopera para satisfação dos clientes, da equipe de enfermagem e corpo clínico.

OBJETIVO

Eliminar atrasos de cirurgias, maximizar a admissão e acolhimento do paciente mantendo a organização no cumprimento dos horários conforme estipulado pelo Centro Cirúrgico e mencionados na agenda, garantindo segurança e satisfação dos clientes.

METODOLOGIA

Através da pré-internação os pacientes, com cirurgias eletivas agendadas às 7:00 h da manhã, são orientados a comparecer no hospital, dando entrada pela recepção do Pronto Atendimento, entre 5:00 h e 6:00 h para realização da internação. Os colaboradores (recepcionistas) foram preparados para priorizar dentro deste horário, o atendimento às internações de cirurgias eletivas. Assim os pacientes ao término do processo de abertura do prontuário e após identificação através de pulseiras, são direcionados à equipe de enfermagem do Day Clinic, a qual fará admissão dos mesmos deixando-os prontos para o momento da chamada ao Centro Cirúrgico, que o fará através de uma ligação telefônica ao setor que acolheu o paciente e dará início ao procedimento dentro do horário estimado conforme agenda cirúrgica.

RESULTADO

Do objetivo proposto em reduzir/eliminar atrasos nas primeiras cirurgias agendadas, há uma aderência de 100% acatadas no processo junto à Instituição e o paciente/ cliente.

Capacidade de atendimento no período proposto:

Média de cirurgias agendadas as 7h	5	Capacidade Internações: 8
Tempo para atendimento	2 h	atendimento por hora: 4
colaboradoras disponíveis	2	atendimento por colaboradora / hora: 4
Tempo por atendimento	15 min.	120 min.

CONCLUSÃO

Satisfação dos clientes pelo atendimento dentro do horário estimado, do corpo clínico pela não ocorrência de atrasos nas cirurgias cumprindo o esperado, da equipe de enfermagem que fará a admissão e acolhimento com maior segurança e cumprimento dos protocolos.

Este hospital possui o sistema de gestão certificado por:

<https://proceedings.sciencedirect.com/2019?lang=pt-br>