ALH (Acolhimento Linear Humanizado)

Resumo:

Introdução: O Pronto Atendimento é uma das portas de entrada do hospital, planejado para o atendimento com rapidez e qualidade para casos de urgência e emergência. O tempo de espera é uma das queixas mais significativas dos prontos atendimentos. A procura de aumentar a efetividade e segurança em todas as etapas de atendimento, construímos um novo modelo de atendimento com o objetivo de garantir atendimento linear, ágil, seguro e humanizado promovendo dessa forma atendimento centrado no paciente e em suas expectativas e o denominamos como ALH (Acolhimento Linear Humanizado), que tem como premissa o deslocamento mínimo do paciente, todo processo: classificação, Cadastro e Atendimento Médico, são realizados no mesmo local em tempos diferentes e pela mesma equipe. **Métodos:** Analisamos a demanda no Pronto Atendimento Adulto de um hospital privado por meio de ferramentas como teoria das filas, teoria da Melhoria e ciclo de PDSA (Plan-planeje, Do -fazer, Study -analise, Act-aja) para verificar e corrigir os pontos de restrições. **Resultados:** Identificamos os pontos de melhoria e testamos nova forma de organização da assistência. O novo modelo evidenciou melhoria significativa nos tempos de atendimentos das diversas etapas entre a retirada da senha e o atendimento médico. **Conclusão:** O projeto implantado evidenciou modelo de atendimento eficaz, que reduz tempo porta-médico, melhora fluxo de atendimento, proporciona uma melhor experiência para o paciente e equipe, e aumenta a Satisfação dos Clientes. **Palavras chave:** pronto atendimento, modelo assistencial, paciente no centro do cuidado

Autor: Getúlio Gregorio da Silva

Co-autores: Euclides Domingues Garcia Florentino, Vanessa Barreto, Gladys Antonioli, Milton Inoue