

Roberta Kelly Oliveira Camargo, Lidiane de Jesus Sobral, Ana Carolina de Assis, Jaqueline Martins Ramos

UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA DE PDSA DENTRO DO AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES PARA AUMENTO DA TAXA DE ALTA E DESFECHO CLÍNICO DOS PACIENTES DE OTORRINOLARINGOLOGIA

145-AVALIAÇÃO EM SAÚDE E QUALIDADE
ALTA DO PACIENTE, ANÁLISE DE SISTEMAS, GESTÃO ADMINISTRATIVA

INTRODUÇÃO

As ferramentas da qualidade, agregam valor ao serviço prestado, através da análise crítica sistemática atribuem ações com foco na melhoria contínua do atendimento prestado ¹. Dentro do Ambulatório Médico de Especialidades o serviço de Regulação Ambulatorial possui a meta de desfecho clínico e alta em até 90 dias para 80% dos pacientes. Observado que na especialidade de Otorrinolaringologia a taxa de altas ambulatorial foi de 39% no 1º semestre de 2019. Diante deste contexto, foi escolhida a utilização da ferramenta de PDSA (Planejar, Fazer, Estudar e Agir) para aumento da taxa de altas ambulatorial.

MÉTODO

Estudo de caso sobre a aplicação do ciclo de PDSA como ferramenta para elevar a taxa de altas ambulatoriais dentro de 90 dias a partir da data da 1ª consulta, entre os meses de julho de 2019 e fevereiro de 2020.

RESULTADOS

Na etapa de Planejamento foi elencado as principais causas de não adesão as altas, verificou-se que: 42% decorrem da falta de otimização da consulta médica, 41% elevada solicitação de procedimentos e 17% solicitações de exames que não são ofertados dentro da rede do SUS.

Realizado a análise sistemática e implantação de ações como: estruturação de agendamento das solicitações médicas por meio da utilização de Kit por pacientes revisão do protocolo médico e sensibilização para solicitações de exames. Comparando os meses de julho de 2019, observou-se redução de 44% nas solicitações de exames internos e 54% de exames externos. Elevação de 34% na taxa de alta ambulatorial, quando comparamos o 3º trimestre de 2019 (início do PDSA) e o 1º trimestre de 2020 (término do PDSA).

A utilização da ferramenta da qualidade viabilizou a melhoria no processo interno de atendimento ao paciente, qualificando o serviço prestado e melhorando os índices de desfecho clínico dentro do prazo estabelecido de 90 dias.

REFERÊNCIAS

- (1) Bao ACP, Amestoy SC, Moura GMSS, Trintade LL. Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde. Rev Bras Enferm [Internet]. 2019 72(2):377-84.