

Gabriela de Oliveira Salazar, José Icaro Nunes Cruz, Alice Mascarenhas dos Santos, Jamison Vieira de Matos Junior, Guilherme do Espírito Santo Silva

Eixo temático: Gestão em Saúde  
N. Protocolo: 162

Palavras-chaves: Unidades de Terapia Intensiva; Gestão da Qualidade; Humanização da Assistência

## INTRODUÇÃO

Estudos recentes questionam a permanência do modelo tradicional da unidade de terapia intensiva (UTI). Estes autores sugerem um novo modelo humanizado, que dentre suas inovações, apresentaria um sistema de portas abertas de visitação, com possibilidade de familiar em tempo integral. Há uma discussão dos impactos que essa mudança oferece, incluindo nos melhores resultados clínicos, redução do estresse e ansiedade relacionados à internação do paciente. O objetivo foi avaliar, comparativamente, os dados do Net Promoter Score (NPS) e Standardized Mortality Ratio (SMR) da UTI humanizada e da UTI convencional de um hospital privado.

## MÉTODOS

Foi realizada a coleta de dados através do registro do hospital entre os meses de abril e novembro de 2019. Os dados foram analisados pelo software Microsoft Excel.

O SMR é dado pela razão entre o número de óbitos observados e o número de óbitos esperados, calculados através do Simplified Acute Physiology Score (SAPS). O NPS foi calculado a partir da subtração do percentual de promotores pelo percentual de detratores.

Consideramos UTI humanizada a UTI do serviço que apresenta possibilidade de acompanhante em tempo integral, além de leitos individualizados por paredes. A UTI convencional apresenta características padrões de uma UTI.

## RESULTADOS

O NPS da UTI humanizada foi superior ao da UTI convencional nos meses de maio e junho e foi igual em julho (gráfico 1). Em média, o NPS da UTI humanizada foi maior (85,4 vs. 80,6).

Quanto ao SMR, a UTI convencional apresentou uma média superior (0,41 vs. 0,37), sendo o maior valor no mês de maio (0,66), quando o SMR da UTI humanizada foi de apenas 0,22 (gráfico 2). Em ambos os serviços ofertados pela instituição, os valores do SMR foram inferiores aos valores da ANPH (Association of Narrative Practice in Healthcare).

Gráfico 1- Net Promoter Score das UTI's em 2019.

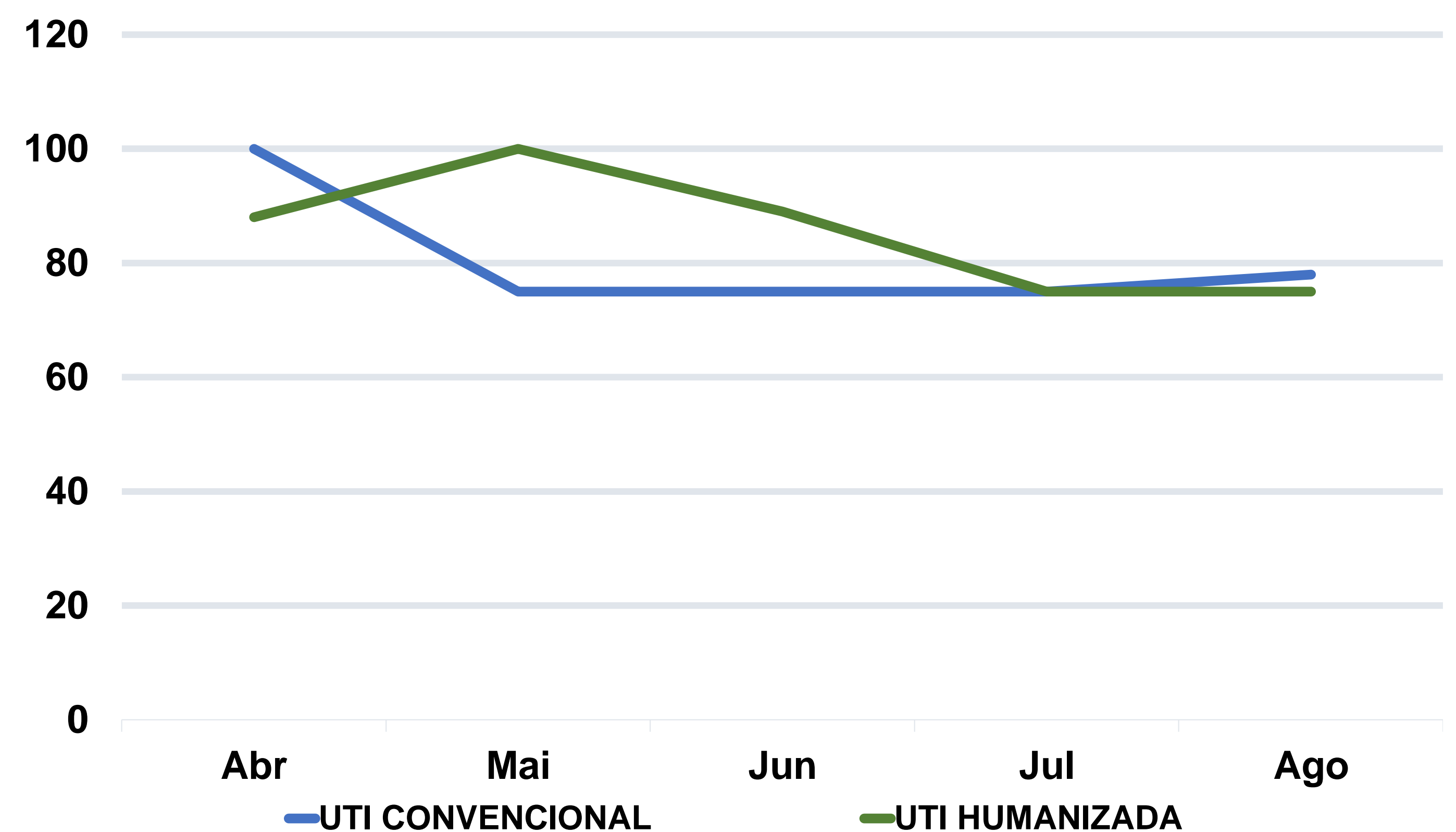
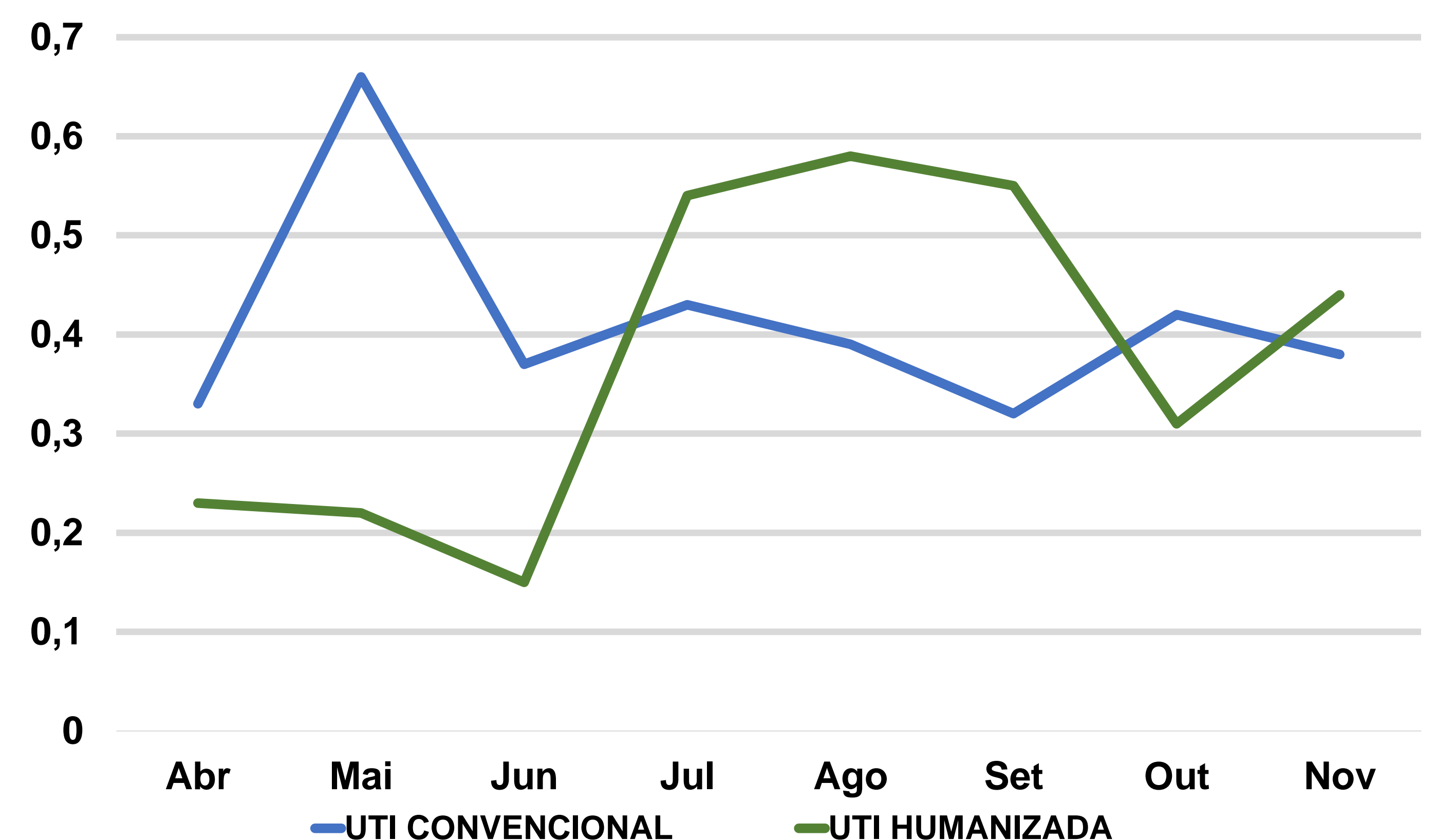


Gráfico 2- Standardized Mortality Ratio das UTI's em 2019.



## CONCLUSÃO

Em média, a UTI humanizada foi superior ao modelo convencional relativo ao indicador de mortalidade (SMR) e de qualidade (NPS).

## REFERENCIAS