

# Otimização na Jornada do Paciente com o Atendimento Eletrônico Personalizado



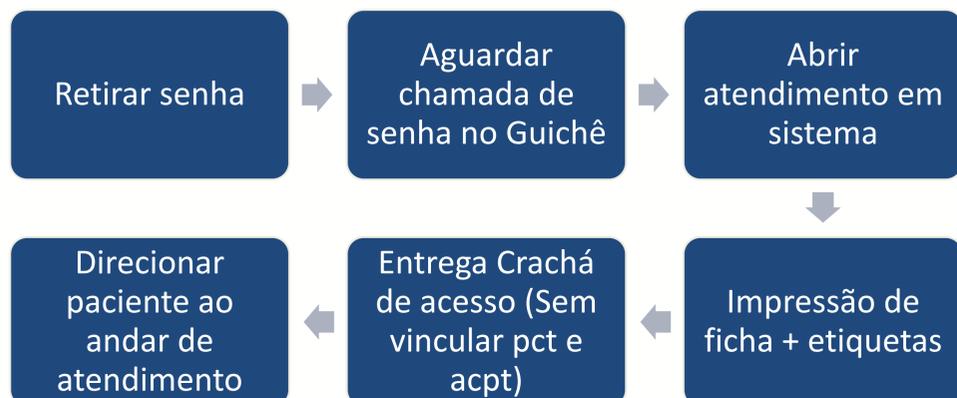
Autores: CRUZ EAN, LOPES CC, LIMA DP, MARIANO AM, LINDO FMM

**Protocolo:** 216 **Eixo Temático:** Gestão em Saúde

**Palavras-chave:** Inovação; Experiência do paciente; tempo de espera; Atendimento eletrônico.

**Introdução:** Para viabilização do atendimento ao paciente, em um hospital de grande porte e com estrutura vertical, são necessários certos controles de acesso, entre as quais: identificação, senha de atendimento, abertura de atendimento em sistema eletrônico e liberação das catracas. Essas etapas, por vezes, caracterizam-se como “barreiras administrativas”, não agregando valor ao fluxo ambulatorial. Com o intuito de garantir maior agilidade à jornada do paciente, implantou-se o Atendimento Eletrônico Personalizado, automatizando etapas que normalmente geram filas e espera, aproximando o paciente de seu médico.

## ANTES



**Método:** Foi desenvolvida uma interface utilizando como base o sistema ERP implantado na instituição. Essa interface automatizou processos envolvendo: abertura de atendimento vinculado a uma agenda, organização de fila de atendimento através de senha eletrônica, controle de acesso às catracas e impressão de etiquetas identificando o local de atendimento do paciente. Sendo assim, o atendente que antes utilizava quatro funcionalidades do sistema (Agenda, Atendimento, Geração de Senhas e Controle de Acesso), executa o atendimento apenas digitando o CPF do paciente em um celular, e após confirmação dos dados e identificação do paciente, o sistema executa todas as ações necessárias para abertura do atendimento, gerando a impressão das etiquetas de acesso as catracas, senha, identificação do paciente e acompanhante.

Esse processo pode ser feito através do celular, pelo atendente, e em breve será no Totem pelo próprio paciente ou acompanhante.

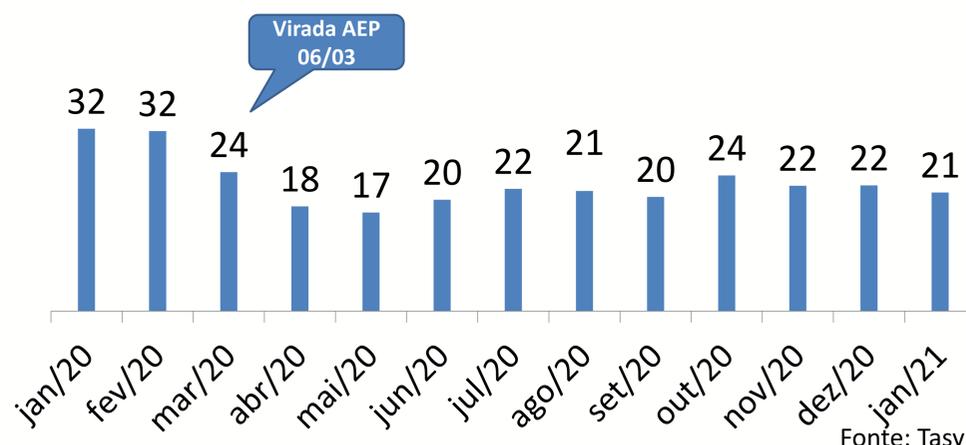
## DEPOIS



Figura: Telas do AEP

**Resultados:** Retirada a etapa de espera para atendimento nas recepções. O tempo para abertura de atendimento no processo anterior levava em média 4 minutos com o AEP este tempo passou para 01m30s em média. Em janeiro de 2020 o tempo médio de chegada do paciente até a porta do consultório foi de 32 minutos, com o AEP o tempo médio no mês de janeiro de 2021 foi de 21 minutos, redução de 34%.

■ Tempo médio da chegada até o consultório em minutos



Fonte: Tasy