

# OTIMIZAÇÃO NO PROCESSO DE REGISTRO DO TRANSPORTE DE PACIENTES GRAVES

Luana Alcântara Machado; Carolina Mendes do Carmo; Clarice Tanaka

Avaliação de Processos e Resultados; Melhoria de Qualidade

## INTRODUÇÃO

O Instituto Central HCFMUSP realizou uma megaoperação para enfrentamento da pandemia Sars-Cov 2. O setor responsável pela gestão de gases medicinais, equipamentos médicos e transporte de pacientes graves revisou seus processos para atender a nova demanda. A otimização dos registros de transporte hospitalar foi essencial para reduzir o tempo dispensado na evolução do atendimento, refletindo nas demais rotinas do setor e adesão da equipe.

## MÉTODOS

O estudo apresentado em relato de experiência foi aprovado pelo Comitê de Ética (Nº 15687 CAAE 37471120.0.0000.0068) e desenvolvido em 4 fases. 1- A análise do problema foi composta pela identificação da causa raiz, na perspectiva dos gestores, utilizando o Diagrama de Ishikawa e por uma pesquisa de satisfação, na perspectiva da equipe, abordando os itens facilidade, relevância no preenchimento e tempo de registro, 2- Desenvolvimento da proposta de melhoria; 3- Implementação da proposta; 4- Reavaliação da pesquisa de satisfação, comparando pré e pós implementação.

## REFERÊNCIAS

Kipper, Liane Mahlmann et al. Gestão por processos: comparação e análise entre metodologias para implantação da gestão orientada a processos e seus principais conceitos. Tecno-Lógica, Santa Cruz do Sul, v.15, n12, p89-99, dez. 2011

## RESULTADOS

Fase 1- No ishikawa, o tempo excessivo no registro mostrou-se agravado pelo excesso de informações solicitadas no formulário de evolução. A pesquisa com a equipe apresentou baixa satisfação: facilidade (56%), relevância (23%) e tempo médio de registro (6min). 2- Novo formulário de registro foi proposto, reduzindo 53% das informações e não impactou nos indicadores. 3- Todos os colaboradores foram treinados com o novo formulário. 4: O novo formulário apresentou melhora da satisfação quanto a facilidade (100%), relevância (100%) e no tempo dispensado (2min) (Tabela 1). Este resultado indica otimização do processo de transporte.

Tabela 1 - Taxa de satisfação da equipe pré e pós implementação do novo formulário.

Item	Pré implementação	Pós implementação	% de melhora pós implementação
Facilidade	56%	100%	44%
Relevância	23%	100%	77%
Tempo	6	2	67%