



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE

DESENVOLVIMENTO DO FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO A PACIENTES DE UM HOSPITAL PÚBLICO DE ENSINO

ALUNA: DANIELLA GOMES MARCACCINI

ORIENTADOR: PROF. DR. MAXIMILIANO RIBEIRO GUERRA

1 Introdução

O projeto de intervenção que será apresentado trata-se do desenvolvimento do fluxograma de atendimento aos pacientes que frequentam o Hospital Universitário – HU – UFJF/EBSERH, unidade Dom Bosco.

Tal fluxograma será desenvolvido com base nos referenciais pesquisados como o artigo Construção de um fluxograma para o atendimento na rede de atenção à pessoa com deficiência do município de João Pessoa onde foi observado os benefícios oferecidos aos pacientes com deficiência física assistidos pela rede de atenção básica, após a construção do fluxograma. (NOGUEIRA, 2017)

Bem como o artigo publicado do Hospital Albert Einstein de São Paulo, o qual aborda no campo da gestão hospitalar a organização e estruturação do fluxo do paciente no hospital. (ALBERT EINSTEIN, 2016)

De acordo com a cartilha de orientações ao paciente, promovido e disponibilizado pelo Instituto Nacional do Câncer (INCA), foi observada a importância sobre a disponibilidade de orientações, atendendo todas as necessidades do paciente, com objetivo de trazer o maior número de benefícios possíveis como conforto e segurança (Instituto Nacional de Câncer - INCA, 2009).

Localizado na cidade de Juiz de Fora – Minas Gerais, o HU – UFJF/EBSERH possui duas unidades, uma no bairro Santa Catarina e a outra no bairro Dom Bosco. Atende toda população da cidade e cidades próximas, como Santo Dumont, Lima Duarte, Muriaé, São João Nepomuceno, Viçosa, Santa Bárbara do Monte Verde, Rio



Novo, etc. com os quais possui contrato de prestação de serviços por pactuação, totalmente atendidos pelo SUS (Sistema Único de Saúde) (Hospital Universitário, 2017).

Os atendimentos realizados são consultas e cirurgias ambulatoriais, internação clínica e cirúrgica, cirurgias eletivas, exames laboratoriais e de imagem (HU – UFJF/EBSERH, 2017)

Além de realizar atendimentos hospitalares à população, o HU – UFJF/EBSERH é também hospital de ensino que tem a missão de formar recursos humanos na área de medicina, enfermagem, fisioterapia, psicologia, e apresenta o programa de residência nas áreas de medicina, enfermagem, psicologia, fisioterapia, economia e administração. (Hospital Universitário, 2017)

São oferecidos pelo HU – UFJF/EBSERH serviços de referência na área de Hepatologia, Programa de tratamento no combate a Hanseníase, tratamento e acompanhamento de doenças crônicas como HIV (Vírus da Imunodeficiência Humana), Lúpus, doença de Crohn e doenças renais. São oferecidas também as especialidades de Dermatologia, Oftalmologia, Ginecologia, Clínico Geral, Gastroenterologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, dentre outras (– UFJF/EBSERH, 2017).

O projeto em destaque será realizado a partir de coletas das demandas do setor de Ouvidoria do hospital, através de reclamações e solicitações de melhora no atendimento de orientações ao paciente realizado no hospital.

O projeto prevê a melhora no atendimento aos pacientes através do desenvolvimento de fluxograma de atendimento, que será aplicado através do curso de capacitação realizado com os funcionários da recepção e vigilância.

Assim, os funcionários serão qualificados através de treinamento com o fluxograma de pacientes no hospital, mantendo-os atualizados, uma vez que o perfil de um hospital público de ensino sofre constantes mudanças em relação ao corpo clínico, a oferta de procedimentos e exames, consultas, internações, e setores onde o paciente deve se dirigir para ser atendido.

Nesse sentido, de acordo com o que paciente precisa, deve ser orientado corretamente a se dirigir ao setor aonde será atendido, evitando assim o estresse e angústia sofrido por ele.



2 Justificativa

O projeto proposto está relacionado com a organização do fluxo de pacientes em um hospital público de ensino.

Devido ao levantamento de informações e demandas no setor de Ouvidoria, identificou-se um alto índice de reclamações sobre solicitações e fornecimentos de informações dos serviços que este hospital oferece e aonde o paciente necessita se dirigir para ser atendido.

Será criado o fluxograma de orientações ao paciente, através de capacitações para funcionários do hospital que exercem a função de receber os pacientes na instituição, a fim de se obter melhora no atendimento facilitando o deslocamento dos pacientes dentro do Hospital Universitário.

3 Objetivo Geral

Desenvolver o Fluxograma de atendimento de pacientes em um hospital público de ensino.

4 Objetivo Específico

Capacitar profissionais para receber os pacientes no hospital e orientá-los corretamente o seu fluxo, utilizando como instrumento de apoio o fluxograma de orientações.

5 Detalhamento do Projeto

Ações:

O projeto será apresentado à direção do hospital e, após a sua aprovação, será solicitado suporte para aplicação da intervenção.



Através do curso de capacitação, será abordado o tema referente à a problemática do atendimento aos pacientes que são atendidos no HU- UFJF unidade Dom Bosco, problemática esta levantada no setor Ouvidoria.

Irão aplicar o curso os chefes responsáveis pela coordenação e supervisão dos funcionários de todas as recepções do hospital.

O referencial de base será a cartilha de orientações aos pacientes atendidos pelo INCA, no ano de 2009.

Serão destacadas temáticas como qualidade no atendimento, formas de orientação e comunicação ao paciente. O fluxograma será usado pelo funcionário como instrumento para nortear seu trabalho de orientação junto aos pacientes.

Serão contemplados, funcionários lotados no HU- UFJF unidade Dom Bosco, de todas as recepções dos diversos setores do hospital.

O curso de capacitação será realizado em um período de seis meses. Este curso será atualizado e oferecido novamente a cada ano. O fluxograma de atendimento será atualizado a cada seis meses, devido ao grande número de mudanças nos atendimentos realizados pelo hospital.

Serão contemplados funcionários de todas as recepções dos setores do hospital, além dos funcionários da vigilância.

6) Resultados Esperados

Através do projeto de intervenção que será desenvolvido, pretende-se tentar sanar ou diminuir o estresse que o paciente sofre devido a orientações incorretas ou desatualizadas realizadas pelos funcionários que recebem ou atendem pacientes quando este der entrada ao hospital.

Com a aplicação do curso de capacitação, espera-se diminuir as reclamações em relação às solicitações de informações e orientações na qual o paciente necessita além de melhorar a qualidade no atendimento oferecido.

Monitoramento e Avaliação:

O monitoramento do projeto será feito através das seguintes condutas:

- Realizar pesquisa de satisfação com os usuários da instituição, antes e depois da aplicação do curso de capacitação para os funcionários, com avaliação do atendimento feito pelos funcionários.
- Reavaliar a satisfação dos usuários logo após a aplicação do curso de capacitação durante seis meses, e realizar novamente a avaliação dos resultados.

Através destas condutas, será possível monitorar os resultados da aplicação do projeto e assim alcançar os objetivos e o que terá que ser corrigido ou melhorado.

7 Cronograma

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO													
ITEM	ATIVIDADE	PERÍODO (MÊS)											
		JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Capacitação com recepcionistas. Setor: ambulatório			x									
2	Capacitação com recepcionistas. Setor: centro cirúrgico			x									
3	Capacitação com recepcionistas. Setor: endoscopia				x								
4	Capacitação com recepcionistas. Setor: hospital dia				x								
5	Capacitação com recepcionistas. Setor: laboratório					x							
6	Capacitação com recepcionistas. Setor: fisioterapia					x							

7	Capacitação com recepcionistas. Setor: métodos gráficos							X											
8	Capacitação com recepcionistas. Setor: Imagem Geral							x											
9	Capacitação com recepcionistas. Setor: Imagem da Mulher								X										
10	Capacitação com recepcionistas. Setor: Hemodiálise								x										
11	Capacitação com funcionários da vigilância. Setor: entrada principal									X									
12	Capacitação com funcionários da vigilância. Setor: Entrada de Pacientes Internados									X									

8 Orçamento

Orçamento			Custo	
Item	Especificação	Quantidade	Unitário	Total
1	Materiais impressos e de apoio para o curso de capacitação	800	R\$ 0,50	R\$ 400,00
2	Lanche	200	R\$4,00	R\$ 800,00
3	Curso de capacitação ministrado pelos chefes do setor	1	R\$ 1.200,00	R\$ 1.200,00
				R\$ 2.400,00

Obs.: Os custos citados no quadro acima serão arcados pelo Hospital Universitário – UFJF. Os demais componentes, como auditório e *data show* serão disponibilizados pela instituição.



Referências

ALBERT Einstein. 2016. Elementos Fundamentais do Fluxo do Paciente no Hospital. Disponível em: <<https://www.einstein.br/empresas-hospitais/consultoria-gestao/artigos/elementos-fundamentais-fluxo-paciente-hospital>>. Acesso em: 03 mar 2018.

INCA. **Orientações aos pacientes e familiares**. 2009. Disponível em: <<http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/orientacoes/site/home/>>. Acesso em: 10 dez 2017.

NOGUEIRA, Rafaela Raulino et al. Construção de um fluxograma para o atendimento na rede de atenção à pessoa com deficiência do município de João Pessoa 2017. Disponível em: <<https://www.psicopedagogia.com.br/index.php/3272-construcao-de-um-fluxograma-para-o-atendimento-na-rede-de-atencao-a-pessoa-com-deficiencia-do-municipio-de-joao-pessoa>>. Acesso em: 03 mar 2018.

UNIVERSIDADE Federal de Juiz de Fora. **Plano Diretor Estratégico** – PDE. 2017. Disponível em: <<http://www.ebserh.gov.br/web/hu-ufjf>>. Acesso em 10 dez 2017.