

REVISÃO DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO E IMPLANTAÇÃO DO POSTO DE ACOLHIMENTO E TRIAGEM: UNIDADE DE EMERGÊNCIA INSERIDA NO CONTEXTO SUS

Rafael Silva Marconato¹, Rita de Cassia Dantas Andrade, Michele de Freitas Neves Silva, Marcos Roberto Silva, Valdecir Monteiro Jardim, Aline Maino Pergola Marconato

Resumo

Os serviços de urgência e emergência são extensiva e erroneamente procurados por pacientes de baixa complexidade. A unidade de emergência referenciada (UER) do HC/Unicamp atingiu a média 400 atendimentos/dia, ocasionando ocupação inadequada de áreas nobres com casos simples com superlotação e desassistência. Objetivo: Descrever o fluxo de primeiro atendimento na UER. Método: Trata-se de um estudo descritivo que relata a experiência com a criação de um fluxo de atendimento para pacientes na UER. O acolhimento começou a ser feito em área externa à UER por uma equipe multidisciplinar composta de seguranças, técnicos administrativos, enfermeiros, médicos e assistentes sociais. Houve reuniões de consenso entre todos os envolvidos (médicos, enfermeiros, serviço social, escola, superintendência, prefeituras, etc); adequação da estrutura física; mudança da cultura da equipe e capacitação. O projeto piloto ocorreu em abril de 2015 e a implantação em maio. Observou-se queda no número de atendimentos realizados no mês da implantação (aproximadamente 10000 em 05/2014 e 6000 05/2015). Também se observou: diminuição do tempo de espera pelo atendimento; o aumento da satisfação do usuário e do trabalhador; a diminuição dos conflitos; a melhora no ambiente de ensino e atendimento. As próximas ações para viabilização do atendimento referenciado de pacientes graves serão: o bloqueio físico da unidade; a melhora dos fluxos internos do complexo HC; e, a manutenção do foco no sistema de referência. A definição de fluxos de atendimento são ferramentas eficazes para organização dos serviços de emergência referenciados como uma forma de garantir a assistência de qualidade.

¹ UNICAMP - Vice-Reitoria Executiva de Administração

E-mail: marconato@hc.unicamp.br

Tema: UNICAMP 50 anos: Memórias, Experiências e Trajetórias Profissionais.

EIXO 3 – Desenvolvimento humano, saúde, sustentabilidade e qualidade de vida

Palavras-chave

Enfermagem em emergência. Serviços médicos de emergência. Triagem.