

OTIMIZAÇÃO DA AGENDA CIRÚRGICA ELETIVA ATRAVÉS DE CONTROLE EFICIENTE DA CENTRAL DE AGENDAMENTO DO HOSPITAL ESTADUAL VILA ALPINA – HEVA

Autores: Silva, M.F.L., Junior, D.M.



Uma das prioridades da política de humanização do Hospital Estadual Vila Alpina é a promoção da Segurança do Paciente Cirúrgico e a otimização da Agenda Cirúrgica Eletiva no Centro Cirúrgico Obstétrico.

O direcionamento das cirurgias eletivas acontece via referenciada do AME Barradas

| Excelência Assistencial | | | | | | |
|-------------------------|---|------------------------------------|---|---|--|------------------------------|
| Interna | Assistência ao paciente Cirúrgico | | | Assistência ao paciente clínico em situação de Emergência | | |
| | Assistência segura e efetiva em Colecistectomia por Videolaparoscopia | Otimizar sinergia com AME Barradas | Assistência segura e efetiva em Fratura de Fêmur no Idoso | Atingir excelência em Prematuridade | Assistência segura e efetiva em Infarto Agudo de Miocárdio | Atingir excelência em Sepsis |

OTIMIZAÇÃO DA AGENDA CIRÚRGICA ELETIVA ATRAVÉS DE CONTROLE EFICIENTE DA CENTRAL DE AGENDAMENTO DO HOSPITAL ESTADUAL VILA ALPINA – HEVA

Autores: Silva, M.F.L., Junior, D.M.

As cirurgias eletiva do HEVA são oriundas do Ambulatório Médico de Especialidade (AME – Barradas) cujo agendamento ocorre com alguns meses de antecedências.

O principal motivo de cancelamento dessas cirurgias no HEVA estava relacionados ao absenteísmo dos pacientes, seja por esquecimento ou por não confirmação da data do agendamento cirúrgico.

Para minimizar esse absenteísmo a Central de Agendamento do HEVA promovia varias ações sendo a principal delas ligação telefônica a esses pacientes em vários momentos ante da data da cirurgia. Com isso a taxa de reaproveitamento das vagas cirúrgicas giram em torno de 70%. Em 2019 frente ao aumento do absenteísmo de 3% para 9%, realizamos reflexão diante deste desafio e identificamos algumas fragilidades:



**Cadastro com informação desatualizada
do número do telefone celular e ou
operadora**

**Cirurgia Agendada sem hora definida
Jejum Prolongado**

A percepção deste problema gerou novas ações otimizando o processo de agendamento cirúrgico a diminuição do absenteísmo a partir do 2º. Semestre de 2019.

OTIMIZAÇÃO DA AGENDA CIRÚRGICA ELETIVA ATRAVÉS DE CONTROLE EFICIENTE DA CENTRAL DE AGENDAMENTO DO HOSPITAL ESTADUAL VILA ALPINA – HEVA

Autores: Silva, M.F.L., Junior, D.M.

Como estratégia para minimizar esses problemas, a Central de Agendamento implementou melhorias em todas as etapas que envolvem o processo de agendamento cirúrgico, desenvolveu um canal de comunicação efetivo entre a instituição e o paciente.



Esse canal permite o estreitamento do comunicação do hospital com o paciente proporcionando:

- ✓ Confirmação da presença do paciente na data da cirurgia agendada.
- ✓ Oportunidade de sanar dúvidas do paciente sobre data e horário do procedimento cirúrgico.
- ✓ Informação do horário do jejum para o procedimento cirúrgico de acordo com o horário do mesmo.
- ✓ Informação pelo paciente antecipadamente da sua ausência.

OTIMIZAÇÃO DA AGENDA CIRÚRGICA ELETIVA ATRAVÉS DE CONTROLE EFICIENTE DA CENTRAL DE AGENDAMENTO DO HOSPITAL ESTADUAL VILA ALPINA – HEVA

Autores: Silva, M.F.L., Junior, D.M.

Método

- ✓ O agendamento cirúrgico é realizado de 15 a 90 dias antes da data proposta pelo Ame-Barradas que envia os Kits cirúrgicos ao HEVA com 30 dias de antecedência.
- ✓ A Central de Agendamento confirma toda documentação encaminhado e inseri na Agenda Cirúrgica. Realiza o primeiro contato com o paciente 10 dias antes da cirurgia
- ✓ O segundo contato é realizado 3 dias antes da data agendada

Caso o paciente sinalize que não poderá comparecer:

- ✓ A Central de Agendamento realiza o reagendamento para a data mais próxima e consensual a nova programação com o paciente.
- ✓ É realizada a substituição de outro paciente no Mapa Cirúrgico para garantir utilização do recurso disponibilizados para os próximos pacientes da agenda.

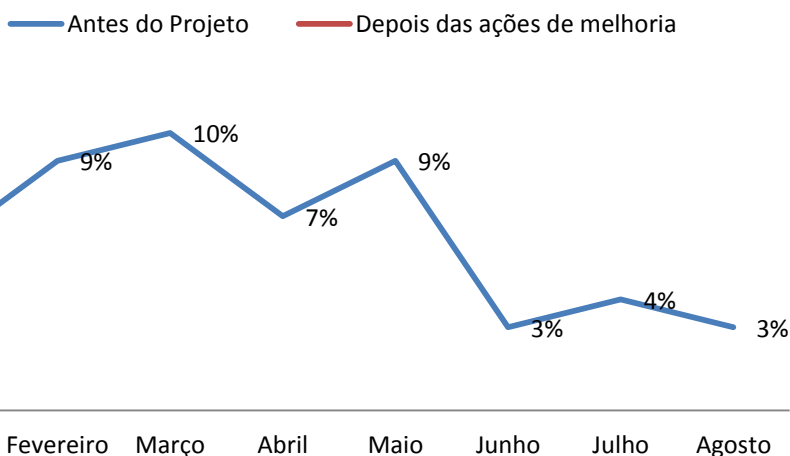


OTIMIZAÇÃO DA AGENDA CIRÚRGICA ELETIVA ATRAVÉS DE CONTROLE EFICIENTE DA CENTRAL DE AGENDAMENTO DO HOSPITAL ESTADUAL VILA ALPINA – HEVA

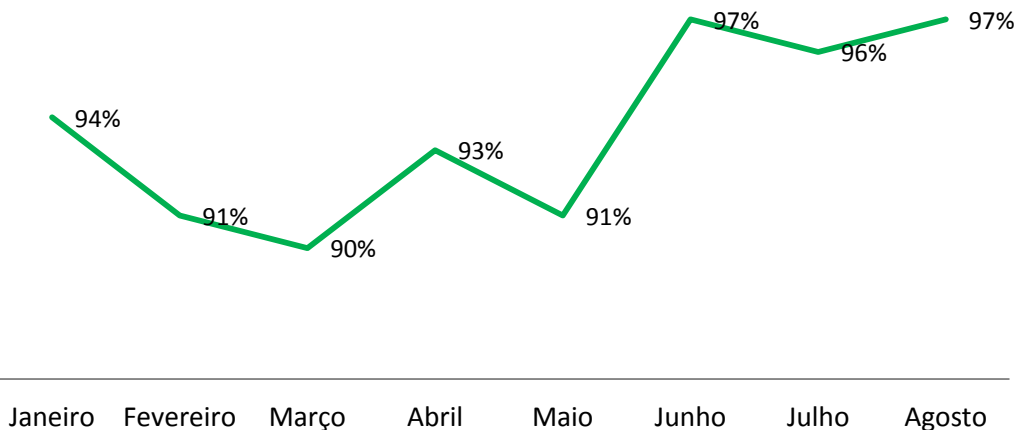
Autores: Silva, M.F.L., Junior, D.M.

Resultados

Absenteísmo Agenda Cirúrgica - 2019



Efetividade do Agendamento - 2019



OTIMIZAÇÃO DA AGENDA CIRÚRGICA ELETIVA ATRAVÉS DE CONTROLE EFICIENTE DA CENTRAL DE AGENDAMENTO DO HOSPITAL ESTADUAL VILA ALPINA – HEVA

Autores: Silva, M.F.L., Junior, D.M.

Conclusão

Os objetivos estabelecidos no início do projeto foram plenamente atingidos.

Outros pontos de relevância foram os resultados positivos no índice de satisfação do paciente, diminuição significativa da taxa de absenteísmo, e redução importante do jejum prolongado.

A otimização dos serviços da Central de Agendamento é um processo contínuo e que fortalece a satisfação e a segurança do paciente cirúrgico na instituição.

