

Melhoria na Taxa de Evasões após Implantação do Controle de Acesso em um Pronto Socorro Municipal de São Paulo, Gerido por Organização Social de Saúde (OSS)

Autores: Tito, E.A.S.*¹; Silva, Cassio*¹; Fernandes, L.*; Macedo, C. R.*;
Barbosa, L. G.*; Cipriano, N.*

* Hospital Municipal Moyses Deutsch – Mboimirin

¹ Autor de contato:

Estrada do Mboi Mirim, 5203 – Jd. Ângela – São Paulo – SP - CEP: 04939-003
e-mail: edwin.tito@hmbm.org.br

1- Contexto



Figura 1: Hospital Mboi Mirim e comunidade

2- Problema

A evasão de um pronto socorro tem um grande risco assistencial e social. Em 2015, nossa taxa de evasão era de 9% e apesar de muitas ações no decorrer dos anos tivemos baixo impacto nesta taxa

3- Avaliação do problema e análise das causas

- **Pessoal:** controlador de acesso e equipe de enfermagem sem controle do fluxo do paciente).
- **Processos:** não há fluxos diferentes para pacientes de acordo a sua complexidade ou tipo de espera para atendimento).
- **Planta:** entrada e saída pela mesma via, mesmo local para todos os pacientes.
- **Políticas:** treinamento de equipe sobre evasões e readequações de fluxos.

4- Envolvimento da equipe



Figura 2: Planejamento reforma

5- Estratégia de melhorias

O que	Quem	Quando	Por que	Onde	Como	Quanto Custa
Reforma PS	Fabiana Rolla	Maio e junho/18	Melhor controle de acesso	Pronto socorro	Readequação cadastro, triagem e espera médica	180.000,00
Divisão fluxo para espera médica	Edwin Tito e Rita de Cássia	Julho/18	Separar média e baixa complexidade e pacientes aguardando atendimento e reavaliação	Espera externa e intermediária PS	Após a triagem o paciente será encaminhado para espera externa para primeiro atendimento e após o atendimento médico para e espera intermediária.	Sem custo
Visualização painel controle de acesso	Luciano Fernandes e Marcelo Santos	Julho/18	Maior controle dos pacientes que são chamados para atendimento	Espera externa e intermediária PS	Em cada via de acesso do paciente foi colocado um painel com segurança para melhor controle do fluxo do paciente	Sem custo
Retirada de pulseiras na alta	Luciano Fernandes	Julho/18	Controle pacientes que tem alta	Espera intermediária PS	Todo paciente que apresentar receita ou resumo de alta será retirada a pulseira do paciente pelo segurança com tesoura sem ponta	Sem custo

Figura 3: Plano de ação

6- Intervenção

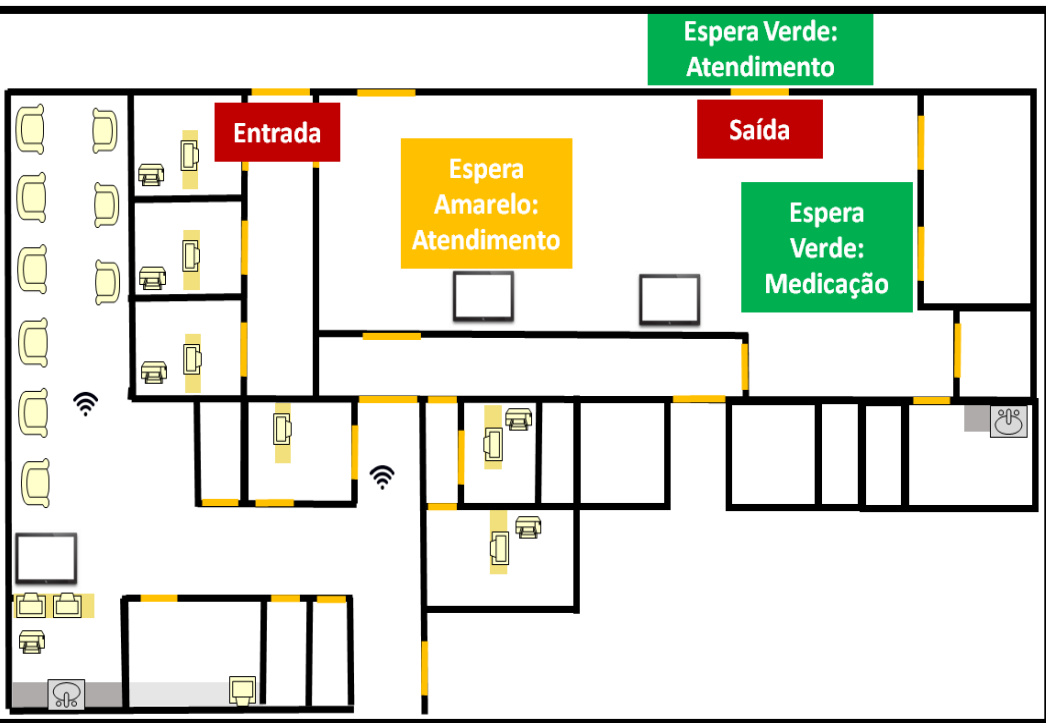


Figura 4: Fluxo do paciente

7- Medições de melhoria

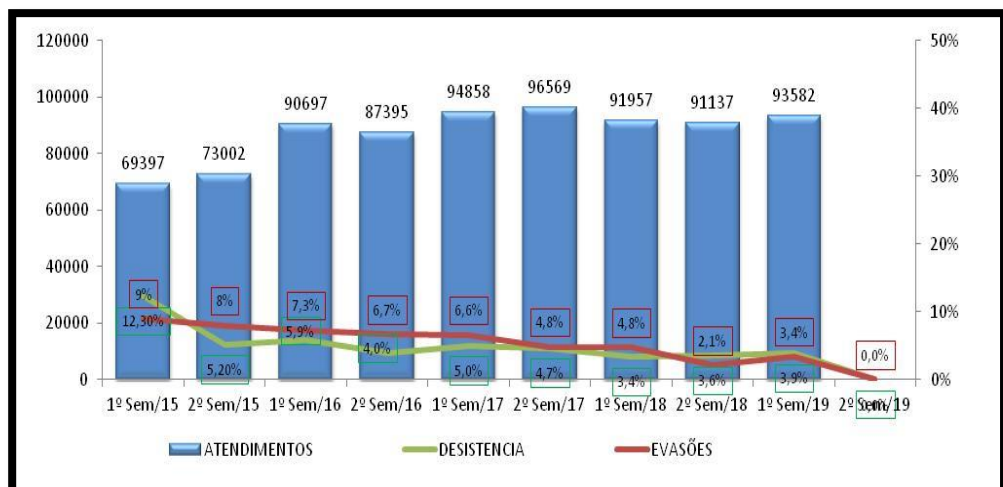
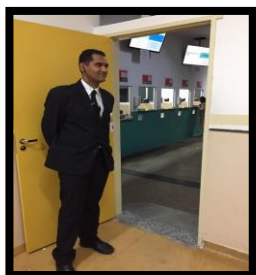
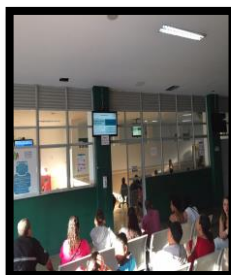


Figura 5: Evasões

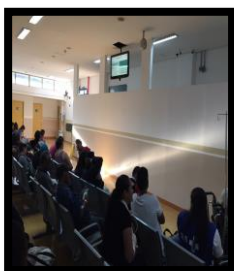
8- Efeitos da mudança



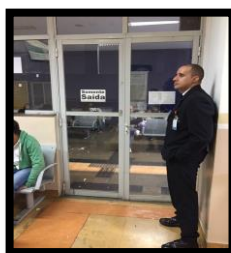
Entrada



Espera externa



Espera intermediária



Saída



9- Lições aprendidas

Aprender com os eventos notificados e fortalecer os planos de ações associados a interação entre as áreas é fundamental para melhoria de processos, sempre escutando a equipe da ponta e em acompanhamento contínuo destes resultados. Separar os pacientes de acordo a sua complexidade aumenta o controle dos riscos assistências e sociais.

10- Conclusões

O controle de acesso e do fluxo do paciente é fundamental para aumentar a segurança no cuidado e melhorar a experiência para os pacientes e colaboradores.