

# Triagem Dos Agendamentos de TC Pediátrica Com Anestesia E Orientações Aos Responsáveis Pré-Exame

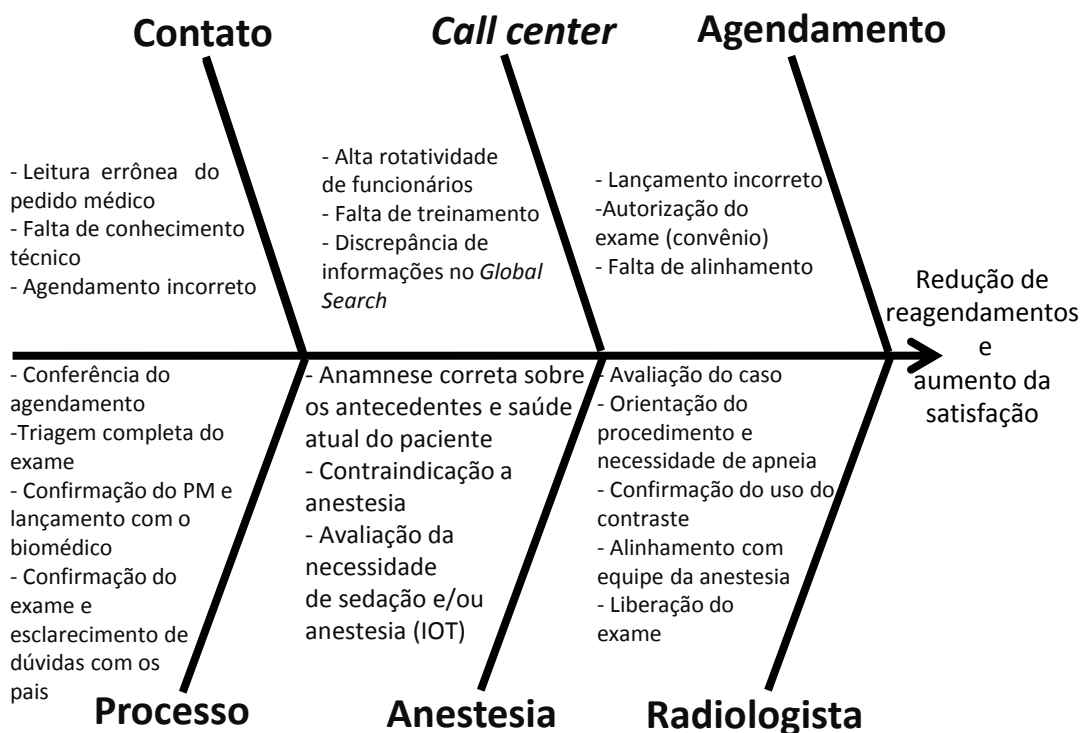
FERNANDES,MLC<sup>1</sup>; COSTA,FT<sup>1</sup>; SILVA, CSS<sup>1</sup>; SHOJI, H<sup>1</sup>; SANTOS,TCSS<sup>1</sup>;  
DURBANO, DK<sup>1</sup>; CARDOZO,VG<sup>1</sup>; QUIDIM,ELL<sup>1</sup>; MUNIZ,MSS<sup>1</sup>;  
MARTINS,KM<sup>1</sup>

1 – Hospital Israelita Albert Einstein

Devido ao número de reagendamentos e retornos de exames de tomografia computadorizada (TC) pediátrica com anestesia, por preparo inadequado ou informações discrepantes e errôneas sobre o exame e suas limitações, foi necessário melhorar a prática diária e implementar um projeto (ciclo PDCA) para minimizar o problema e aumentar o nível de satisfação dos pais/responsáveis.

## 1ª Fase *Plan* (Planejar)

A técnica de *Brainstorming* nos auxiliou na construção do Diagrama de *Ishikawa*.





	O QUE	QUEM	QUANDO	POR QUE	COMO	STATUS
A Ç Ã O 1	Agendamentos incorretos por pedidos ilegíveis, falta de informação, treinamento e conhecimento técnico	Daniela, Francilene, Milena, Thiago e Vanessa	Início: Jun/19	Garantir o agendamento correto	Criação de plano de treinamento constante para a equipe do <i>Call center</i>	
A Ç Ã O 2	Padronização de informações para exames com anestesia	Camila, Eduardo e Hamilton	Início: Fev/19	Discrepância de informações no <i>Global Search</i>	Revisão do conteúdo, alinhamento e padronização das informações	
A Ç Ã O 3	Lançamento incorreto dos exames + Conferência diária dos agendamentos e triagem do exame	Daniela, Francilene, Milena, Thiago e Vanessa	Início: Nov/18	Diminuir falhas de agendamento e autorizações errôneas do convênio	Reorientação da equipe do <i>Call center</i> e apoio operacional e mobilização da equipe	
A Ç Ã O 4	Criação do <i>check list</i> para orientação pré-exame	Camila, Francilene, Hamilton e Thiago	Out/18	Facilitar a coleta das informações necessárias para definir o fluxo do exame	Reunião da equipe para discussão dos principais pontos para triagem pré-exame	
A Ç Ã O 5	Triagem de informações e orientações aos responsáveis sobre o exame previamente	Daniela, Francilene, Milena, Thiago e Vanessa	Início: Nov/18	Diminuir os retornos/ reagendamentos por falta de informações, confirmação do exame, realização de anamnese, esclarecimento de dúvidas e preparar a equipe/setor para o atendimento previamente	Ligação para os pais ou responsáveis do paciente um dia antes do exame	

Concluído

Em andamento



	O QUE	QUEM	QUANDO	POR QUE	COMO	STATUS
A Ç Ã O 6	Esclarecimento de dúvidas em relação à anestesia	Médico anestesista	Início: Nov/18	Promover acolhimento e aumentar a satisfação dos clientes	Orientar e sanar dúvidas dos pais ou responsáveis pelo paciente sobre o procedimento	
A Ç Ã O 7	Definição da conduta e fluxo	Médicos anestesistas e radiologistas	Início: Nov/18	Garantir a segurança, eficiência e êxito no procedimento e manter qualidade do exame	Avaliação e discussão prévia do caso, confirmação da necessidade de apneia/IOT	
A Ç Ã O 8	Melhorar a conferência dos agendamentos	Daniela, Francilene, Milena, Thiago e Vanessa	Dez/18	Garantir a triagem do agendamento para não haver falhas por ausência de checagem	Reorientação da equipe e conferência dos agendamentos em turnos diferentes (manhã e tarde)	

- Concluído
- Em andamento

### Metas:

1. Diminuir o nº de reagendamentos/retornos;
2. Reduzir os possíveis erros pré-exames e riscos de complicações durante o exame;
3. Otimizar fluxo, evitando atrasos para o paciente e agenda;
4. Aumentar o nível de satisfação do cliente, superando as expectativas.


### Indicadores:

1. Quantidade de TCs realizadas com sucesso, com e sem anestesia, depois das ações.

## 2ª Fase Do (Fazer, executar)

### Ações Implementadas:

1. Criação do *check list* pré-exame;
2. Ligação para os responsáveis um dia antes do exame para orientar sobre o exame e esclarecer possíveis dúvidas;
3. Atualização das informações do tempo de antecedência para exames com anestesia no *Global Search*.



**ALBERT EINSTEIN  
HOSPITAL ISRAELITA**

**TRIAGEM DE AGENDAMENTOS  
DE EXAMES PEDIÁTRICOS  
COM ANESTESIA**

---

**ADM**

Data do exame: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_      Nome do paciente: \_\_\_\_\_  
 Prontuário: \_\_\_\_\_      Idade: \_\_\_\_\_

---

**BIOMÉDICO**

Médico solicitante: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_  
 Falado com: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Descrição do pedido médico: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Sem contraste       Com contraste

Motivo do exame: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tem alguma doença? (  Não (  Sim. Qual? \_\_\_\_\_

Já fez alguma cirurgia? (  Não (  Sim. Qual? \_\_\_\_\_

Tem alergias? (  Não (  Sim, quais? \_\_\_\_\_  
 Tem asma ou bronquite? (  Não (  Sim. Última crise: \_\_\_\_\_  
 Já fez algum exame com contraste? (  Não (  Sim. Se sim, apresentou algum tipo de reação adversa? Qual? \_\_\_\_\_

Possui exames anteriores? (  Não (  Sim  
 Criança é colaborativa? (  Não (  Sim      Responsável ciente do jejum? (  Não (  Sim  
 Responsável orientado sobre roupas e adornos com metal? (  Não (  Sim

Observações: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Dúvidas referentes à anestesia: entrar em contato com a Sandra, ramal 72609, que irá transferir para o médico de plantão.

Figura 1. Triagem de agendamentos. Fonte: Hospital Israelita Albert Einstein

Informações Gerais	Cobertura e Preço	Informações ao Paciente	Preparos	Agendamento	Informações Médicas
Informações Técnicas	Material de Execução				
<b>Exame:</b> TC Cranio/Anestesia					
<b>Procedimento:</b> TC Cranio/Anestesia		<b>Código SGH:</b> SYHW		<b>Status:</b> Ativo	
<b>Categoria:</b> Tomografia		<b>SubCategoria:</b> Exame (Tomo)		<b>Categoria de Serviço:</b>	
<b>Executor:</b> HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN				<b>Unidade:</b> SBIB Hospital Albert Einstein	
<b>IMPORTANTE</b>					
<b>Material:</b> Nenhum					
<b>Gênero:</b> Indiferente		<b>Idade Inicial:</b>		<b>Idade Final:</b>	
<b>Visível para Consultas:</b> Sim		<b>Visível para Web:</b> Sim		<b>Pode ser colhido em domicílio?</b> Não	
<b>Sinônimos:</b> SYHW;TC Cranio Anestesia;TC Cranio com reconstrucao multiplanar c/anestesia;Tomografia Cranio c/Anestesia					
<b>Tempos</b>			<b>Disponibilidade</b>		
<b>Permanência no Setor:</b> 180 Minuto(s)			<b>Execução:</b> Dias Marcados		
<b>Tempo de Execução:</b> 30 Minuto(s)			<b>Coleta:</b> Dias Marcados		
<b>Tempo de Antecedência:</b> 45 Minuto(s)					
<b>Informações de Agendamento</b>					
<b>Agendamento:</b> Central de Atendimento			<b>Exige Exame Específico:</b> Não		

Figura 2. Informações gerais para agendamento de TC no *Global Search*. Fonte: Hospital Israelita Albert Einstein

## 3ª Fase *Check (Verificar)*

% de reagendamentos

4%



0%

Antes do projeto

Após implantação do projeto

Antes da implantação do projeto nosso índice de retornos e reagendamentos era de 4%. Após a implementação do projeto zeramos esse índice.

## 4ª Fase *Act (Agir)*

## *Act (Agir)*



Com a implementação deste fluxo, conseguimos orientar os responsáveis previamente, sanar as dúvidas existentes e, com um atendimento diferenciado e humanizado, promovemos acolhimento.

Além disso, com as informações e histórico do paciente obtidos previamente, reduzimos os possíveis erros relacionados ao agendamento e ao exame, diminuimos os riscos de complicação durante o exame, preparamos a equipe multiprofissional para o atendimento destes pacientes, evitando transtornos e atrasos na realização do exame e da agenda.

Com as ações descritas previamente, diminuimos significativamente os reagendamentos e aumentamos o nível de satisfação dos pais/responsáveis.

Com a elaboração desse projeto, conseguimos ter uma visão ampla e sistêmica, gerando novas possibilidades de implantar esse fluxo para todas as tomografias com anestesia e implantar em outros setores da imagem.