

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

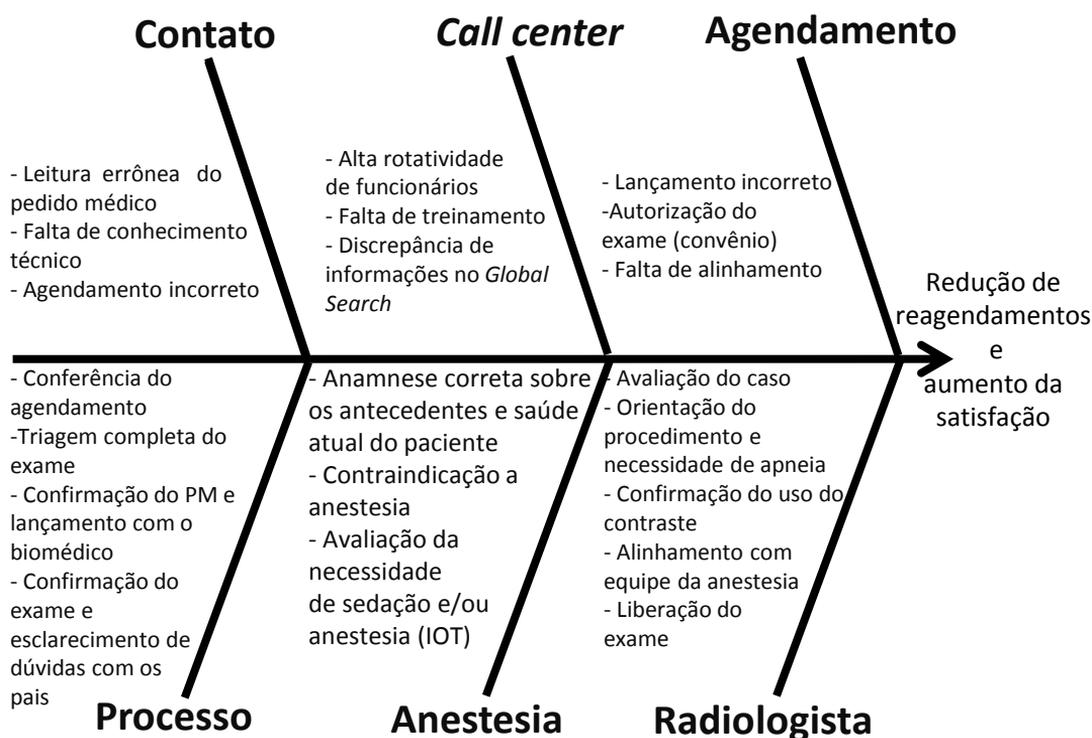
FERNANDES,MLC¹; COSTA,FT¹; SILVA, CSS¹; SHOJI, H¹; SANTOS,TCSS¹;
DURBANO, DK¹; CARDOZO,VG¹; QUIDIM,ELL¹; MUNIZ,MSS¹;
MARTINS,KM¹

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