

IMPLANTAÇÃO DE PAINÉIS DE MONITORAMENTO DO ATENDIMENTO EM TEMPO REAL NAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO 24H DE CURITIBA

Gabriela Osorio Flores¹
Pedro Henrique de Almeida²
Vanessa F. de Paula Laplechade³

1. INTRODUÇÃO

A rede de atenção a urgências e emergências possui a finalidade de articular e integrar todos os equipamentos de saúde, objetivando ampliar e qualificar o acesso humanizado e integral dos usuários em situação de urgência e emergência aos serviços de saúde, de forma ágil e oportuna⁴.

Curitiba conta com nove Unidades de Pronto Atendimento (UPAs): (i) UPA Boa Vista; (ii) UPA Boqueirão; (iii) UPA Cajuru; (iv) UPA Campo Comprido; (v) UPA CIC; (vi) UPA Fazendinha; (vii) UPA Pinheirinho; (viii) UPA Sítio Cercado; e (ix) UPA Tatuquara. Em 2018 essas unidades realizaram o atendimento de 1.789.668 pessoas e, para entender e desenvolver fluxos para agilizar esses atendimentos, faz-se necessário o apoio de ferramentas tecnológicas que auxiliem no monitoramento e na coleta de dados diários confiáveis para as intervenções, de modo a proporcionar o melhor atendimento disponível aos pacientes de maior complexidade – o que é a nossa missão.

2. DESENVOLVIMENTO

Os painéis de bordo foram solicitados ao Núcleo de Tecnologia e Informação (NIT) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Curitiba de modo a facilitar a gestão de informação em níveis gerenciais, proporcionando aos nossos gestores locais informações a qualquer momento, inclusive acessadas por smartphones, o que facilita a intervenção e o monitoramento. Objetiva-se monitorar em tempo real as condições e a evolução dos atendimentos em nossas unidades de urgência e emergência, bem como utilizar deste painel para intervenções imediatas, a fim de dinamizar os atendimentos de maior gravidade.

Foram disponibilizados pelo NIT dois painéis, um deles com informações do eixo de baixa complexidade, onde acessamos o volume de atendimento conforme classificação de risco e o tempo de espera para atendimento tanto para classificação de risco quanto para a consulta médica. Esse painel também nos mostra o quantitativo de pacientes que estão sendo atendidos por hora.

¹ Enfermeira do Núcleo de Informação e Tecnologia da Secretaria Municipal de Saúde. E-mail: gflores@sms.curitiba.pr.gov.br.

² Médico diretor técnico do Departamento de Urgência e Emergência da Secretaria Municipal de Saúde. E-mail: palmeida@sms.curitiba.pr.gov.br.

³ Enfermeira coordenadora das Unidades de Pronto Atendimento 24h da Secretaria Municipal de Saúde. E-mail: vlaplechade@sms.curitiba.pr.gov.br.

⁴ MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria GM/MS nº 1.600, de 7 de julho de 2011. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde. Artigo 3º, parágrafo 1º. Brasília, DF.

O segundo painel nos fornece as informações referentes ao atendimento dos pacientes do eixo de alta complexidade, como quantos estão em suporte ventilatório, quantos estão aguardando transferência e os setores em que eles estão, bem como quantos estão sendo encaminhados para assistência domiciliar através do Serviço de Assistência Domiciliar (SAD). Esses painéis geram indicadores gerenciais.

As UPAs também possuem um painel instalado na recepção em um local estratégico para que o cidadão, assim que chegar à unidade, receba a informação do tempo de espera para o atendimento dos pacientes com classificação verde ou azul, realizados no eixo de baixa complexidade, que tem maior percentual em volume de atendimento e tempo de espera. Hoje, 80% dos pacientes pertencem a esse eixo, e a implantação do painel informativo propiciou ao cidadão a oportunidade de análise para esperar na UPA ou utilizar o aplicativo de saúde para agendar o atendimento de baixo risco na sua Unidade de Saúde Básica de referência.

3 RESULTADOS

Painel do tempo de espera por classificação de risco



Fonte: e-Saúde. Acesso: 03/03/2020, às 22h24min.

O painel do tempo de espera foi desenhado pelo Núcleo de Informação e Tecnologia (NIT) e formatado pelo Instituto das

Cidade Inteligentes (ICI) no segundo semestre de 2018. Com ele cada gestor local pode checar em tempo real o tempo que o cidadão está esperando na UPA e o quantitativo de pessoas por classificação de risco conforme sua prioridade.

Painel de volume de atendimento por hora



Fonte: e-Saúde. Acesso: 03/03/2020, às 22h24min.

Com o painel de volume de atendimento por hora, o gestor local consegue avaliar o quantitativo de atendimentos por hora dos profissionais médicos conforme cada prioridade, analisar se o tempo das prioridades vem sendo respeitado e realizar intervenções de imediato.

Painel de acompanhamento do eixo de alta complexidade



Fonte: e-Saúde. Acesso: 25/08/2020, às 20h24min.

Este painel nos permite visualizar o panorama de cada UPA, mostrando quantos pacientes estão no local, a situação em que cada

um se encontra dentro do serviço e qual sua necessidade.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a implantação dos painéis de monitoramento, atualmente conseguimos remanejar nossa equipe médica de modo a intervir rapidamente para diminuir o tempo de espera nas UPAs – que se apresenta elevado, considerando o preconizado pelo protocolo de estratificação de risco (Manchester) –, para, assim, propiciar à população maior segurança na margem de espera.

Ter criado a possibilidade de monitorar a capacidade instalada de cada unidade e a necessidade de cada paciente em tempo real nos propiciou um aumento de performance em nosso modelo de gestão, o que nos trouxe uma inovação. O uso da tecnologia aliada à análise do cotidiano traz aos gestores a possibilidade de intervenções com maior assertividade e agilidade, resultando em maior satisfação em relação ao atendimento do cidadão

REFERÊNCIAS

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria GM/MS 1.600, de 07 de julho de 2011. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde Artigo 3º, parágrafo 1º. Brasília/DF.

Site: <http://esaude.curitiba.pr.gov.br/PortalSaude/portal>. Acesso em: 25/08/19 e 03/03/2020.

