



ANÁLISE DO TEMPO DA CONSULTA MÉDICA COMO INDICADOR DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO: RELATO DE EXPERIÊNCIA NO GERENCIAMENTO DE PROCESSOS EM SAÚDE

Resumo

SANTOS, Ana Paula Ribeiro
CAVEIÃO, Cristiano (Orientador)
BREY, Christiane (Orientadora)
HEY, Ana Paula (Orientadora)

A busca da excelência na qualidade da assistência é uma meta que vem sendo almejada por instituições de saúde, preocupadas em garantir por meio de suas ações o exercício profissional dos trabalhadores, bem como dos usuários dos serviços de saúde. O enfermeiro é um dos profissionais que mais participa na implantação e implementação da gestão da qualidade nas instituições hospitalares, uma vez que no desenvolvimento do seu processo de trabalho tem a oportunidade de interagir diretamente com o cliente e se aproximar do seu referencial para compreender seus anseios e expectativas, aprimorando a prática do cuidar com qualidade. Na gestão de um serviço no setor de quimioterapia almeja-se melhorar a satisfação do cliente, contribuir para o entendimento das informações repassadas ao cliente e familiar. Para organizar o processo de gerenciamento da enfermagem que trabalha nesse setor e gerenciar um processo. O gerenciamento em enfermagem consiste em atividade baseada na articulação e integração que possibilita a transformação do processo de trabalho, sofre forte influência do modelo taylorista e burocrático, caracterizado por divisão do trabalho, sistema de procedimentos e rotinas, impessoalidade nas relações interpessoais e outros tem como objetivo verificar o tempo destinado às consultas médicas em um serviço de oncologia clínica. Justifica-se pela redução do numero das consultas realizadas pelos médicos e residente em uma oncologia clinica de um hospital em Curitiba.. Sendo o enfermeiro uma dos profissionais responsável pelo serviço de gestão do setor de Quimioterapia, percebeu-se a redução no numero dos atendimentos nos últimos meses, foram reduzidos de 12 para 8 consultas em cada turnos de trabalho. Sendo que o número dos médicos continuam os mesmos, assim como o tempo/hora de trabalho. A metodologia utilizada para o planejamento e desenvolvimento do projeto foi o 6W-3H. Parcialmente há um resultado em uma planilha dinâmica que contabiliza os tempos máximos e mínimos assim como, a quantidade de consultas com a finalidade de sanar esse problema. Considera-se com a entregada planilha impressa à enfermeira gestora do setor para reunir com os demais profissionais de saúde afim de melhorar o gerenciamento do processo e qualificar o atendimento.

Palavras-chave: indicadores de qualidades; serviços em saúde; gerenciamento de processo; enfermagem.