

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE CIDADE TIRADENTES

Curso Médio de Nível Técnico em Administração

Caroline Scarpitta

Deise de Moura

Emily Rizzuto

Taise Jesus

**A contribuição da Tecnologia da Informação para a Gestão do
Tempo nos Hospitais Públicos do Estado de São Paulo**

São Paulo

2020

Caroline Scarpitta

Deise de Moura

Emily Rizzuto

Taise Jesus

**A contribuição da Tecnologia da Informação para a Gestão do
Tempo nos Hospitais Públicos do Estado de São Paulo**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec de Cidade Tiradentes, orientado pelos Prof.^s David Ricardo Zampieri e Sandra Regina Pereira da Silva, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Administração.

São Paulo

2020

FOLHA DE APROVAÇÃO

A contribuição da Tecnologia da Informação para a Gestão do Tempo
nos Hospitais Públicos do Estado de São Paulo

Trabalho de conclusão de curso apresentado como exigência parcial para a
obtenção do certificado de Técnico em Administração à Escola Técnica de Cidade
Tiradentes.

COMISSÃO JULGADORA

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Professor Orientador:

São Paulo, 30 de novembro de 2020

Dedicamos esse trabalho ao nosso grupo por todo o esforço, dedicação e trabalho em equipe, por seguinte agradecemos nossos familiares e mestres por nos proporcionarem todo o material necessário para nossa aprendizagem.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus que nos deu forças para trilharmos este caminho, por seguinte agradecemos nossos familiares que sempre nos incentivam e ajudaram para que estivéssemos aqui e aos nossos mestres por sempre auxiliarem na busca de nossas metas, compartilharem o conhecimento e informação para que possamos no desenvolver como profissionais e por tamanha empatia que tiveram por nós.

“Lembre-se que se algum dia você precisar de ajuda, você encontrará uma mão no final do seu braço. À medida que você envelhecer, você descobrirá que tem duas mãos - uma para ajudar a si mesmo, e outra para ajudar aos outros.”

AUDREY HEPBURN

Resumo

Por meio de pesquisas realizadas no objeto de estudo, pode-se perceber a grande necessidade de implantações para a melhoria e otimização do tempo de atendimento em Prontos Socorros. Percebendo isso, e com o conhecimento de que uma boa gestão e uma melhor comunicação interna pode otimizar os atendimentos, obtendo maior facilidade em identificar emergências, através de informações mais claras direcionadas aos médicos irá reduzir o tempo de atendimento e possíveis sequelas que o paciente possa vir a ter. Com isso, foi estudado e analisado, cada parte dentro dos processos de atendimento em Prontos Socorros de um hospital, e identificou-se qual ferramenta se encaixaria melhor. Para realizar o projeto com o intuito de melhorar a gestão do tempo, selecionado uma possível ferramenta que poderia auxiliar nessa melhoria. Uma rede de comunicação interna que desde o momento da abertura de ficha já facilitaria o atendimento direcionando ao médico às informações recentes referente a cada paciente, já que médicos de PS são plantonistas e não possuem conhecimento de um histórico daquele paciente. Além disso ele poderá direcionar melhor as emergências, uma vez que cada uma seria acompanhada de perto para que aquele paciente seja atendido com maior velocidade. Outro benefício dessa rede de comunicação interna é a facilidade das informações serem atualizadas com frequência mantendo um controle desde as especialidades até os leitos disponíveis para internação, e também o direcionamento de pacientes com sintomas mais leves à unidades mais vazias mantendo assim a estrutura de um hospital que possui mais recursos a pacientes mais graves. Conseqüentemente, obteria maior facilidade no processo de atendimento e otimização do tempo. Foram feitas pesquisas de campo com pacientes que dependem do SUS, onde 90% dos entrevistados acreditam ser uma ferramenta que melhoraria o fluxo de atendimento nos hospitais públicos.

PALAVRAS-CHAVES: Gestão do Tempo. Pronto Socorro. Rede de Comunicação Interna. Fluxo de Atendimento.

Abstract

Through research carried out on the object of study, it is possible to perceive the great need for implantations to improve and optimize the service time in First Aid. Realizing this, and with the knowledge that good management and better internal communication can optimize care, obtaining greater ease in identifying emergencies, through clearer information directed to doctors will reduce the time of care and possible sequelae that the patient can come to have. With this, each part was studied and analyzed within the emergency care processes of a hospital, and it was identified which tool would fit best. To carry out the project in order to improve time management, selecting a possible tool that could assist in this improvement. An internal communication network that, from the moment the file was opened, would already facilitate care by directing the doctor to information regarding each patient, since PS physicians are on duty and do not have a history of that patient. In addition, he can better manage emergencies, since each one would be closely monitored so that that patient is seen with greater speed. Another benefit of this internal communication network is a facility for information that is frequently updated, keeping track of everything from the specialties to the beds available for admission, and also directing patients with mild symptoms to the most empty units, thus maintaining the structure of a hospital that it has more resources for more serious patients. Consequently, it would obtain greater ease in the service process and time optimization. Field research was carried out with patients who depend on the SUS, where 90% of respondents believe it is a tool that would improve the flow of care in public hospitals.

KEYWORDS: Time Management. Emergency Room. Internal Communication Network. Service Flow.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Delimitação do Tema.....	9
1.2	Problematização	9
1.3	Objetivos	9
1.3.1	Objetivo Geral.....	9
1.3.2	Objetivos Específicos	9
1.4	Justificativa.....	10
1.5	Hipóteses	10
1.6	Metodologia Científica	11
2	ERA INDUSTRIAL VS ERA DA INFORMAÇÃO	13
2.1	Era Industrial.....	13
2.2	Era da Informação	13
2.3	Tecnologia da Informação	14
3	A GESTÃO DO TEMPO E O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE	15
3.1	A Gestão do Tempo.....	15
3.1.1	Como a Gestão do Tempo funciona	15
3.1.2	Vantagens da Gestão do Tempo	16
3.2	Sistema Único de Saúde	16
3.2.1	Vantagens do Sistema Único de Saúde	17
3.2.2	Falhas no Sistema Único de Saúde.....	18
3.3	Como funciona o fluxo de atendimento nos Prontos Socorros	19
3.3.1	Sistema de Classificação de Risco	19
3.3.2	Pronto Socorro X Pronto Atendimento.....	20
	ANÁLISE DE RESULTADOS.....	22
	Problema de Pesquisa.....	24
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34

1 INTRODUÇÃO

Esse trabalho de conclusão de curso tem por finalidade demonstrar uma proposta de implantação de uma rede de comunicação interna para otimizar o tempo de atendimento nos Prontos Socorros usando os recursos da Tecnologia da Informação para auxiliar na Gestão do Tempo.

1.1 Delimitação do Tema

A contribuição da Tecnologia da Informação para a Gestão do Tempo nos hospitais públicos do Estado de São Paulo.

1.2 Problematização

Como a tecnologia da informação pode contribuir para a gestão do tempo em atendimentos dos Prontos Socorros nos hospitais públicos de São Paulo?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Otimizar o tempo de atendimento nos Prontos Socorros.

1.3.2 Objetivos Específicos

- I. Analisar dados de alta demanda;
- II. Facilitar a identificação de emergências;
- III. Auxiliar no sistema otimizando e organizando a escala em hospitais;
- IV. Diminuir possíveis atritos na comunicação e atendimento;

- V. Reduzir o número de sequelas por falta de pronto atendimento.

1.4 Justificativa

Em virtude do atendimento ao paciente, existe grande demanda de pacientes em hospitais públicos que acabam gerando grandes filas de espera, e o estresse por parte de quem atende e quem recebe o atendimento. Toda essa demanda ocasiona a demora e um grande empecilho para o paciente, má gestão e um lento processamento de dados. A parceria da tecnologia da informação e a gestão do tempo é de grande importância para auxiliar e até mesmo resolver problemas que podem causar sequelas permanentes.

“A empatia é certamente um dos mais nobres sentimentos humanos. Para entender e ajudar o próximo é necessário se imaginar na condição dele.”
(GOMES)

Existe um sistema que cuida dessa parte do atendimento, porém ainda deixa a desejar em relação a demora e a avaliação. Em cooperação, a pesquisa busca processar melhor as informações dos pacientes e oferecer uma gestão melhor de atendimento, a fim de reduzir as sequelas e valorizar da vida.

1.5 Hipóteses

- I. A tecnologia da informação em conjunto com a gestão do tempo pode estruturar o sistema de classificação de risco.
- II. A tecnologia da informação em conjunto com a gestão do tempo pode transladar pacientes que necessitam de um pronto atendimento que a unidade não oferece.
- III. A tecnologia da informação em conjunto com a gestão do tempo pode auxiliar na alta demanda e na gestão de atendimento.

1.6 Metodologia Científica

Metodologia Científica é o estudo de métodos necessários para a elaboração de um trabalho científico. Metodologia é uma palavra derivada de “método”, do Latim “*methodus*” que significa “caminho ou a via para a realização de algo”.

“Método científico pode ser definido como um conjunto de etapas e instrumentos pelo qual o pesquisador científico, direciona seu projeto de trabalho com critérios de caráter científico para alcançar dados que suportam ou não sua teoria inicial.” (CIRIBELLI, 2003).

Portanto, os pesquisadores têm autonomia para definir quais instrumentos de pesquisa serão utilizados para que se obtenha melhores resultados.

Foi realizada a pesquisa exploratória para ter maior entendimento a respeito da tecnologia da informação em conjunto com a gestão do tempo na inclusão dos processos utilizados nos prontos socorros.

- Levantamento de dados bibliográficos, artigos e textos literários;
- Análise de exemplos que estimulem a compreensão e que sejam de fácil ilustração.

A pesquisa descritiva que tem intuito de descrever a realidade, como o nome sugere também utilizada em TCC e monografias visa estudos detalhados com o levantamento de dados. No trabalho acadêmico a pesquisa foi desenvolvida a partir de livros, artigos, obras científicas e obras literárias. Essa pesquisa, com o objetivo de auxiliar através de uma rede interna (Intranet), resume visualizar com a triagem os danos do maior ao menor com a intenção de prever ou reduzir efeitos colaterais.

- Analisar minuciosamente um objeto de estudo específico;
- Pesquisador-observador (sem interferências);
- Tema pesquisa é conhecido, existindo muita referência bibliográfica disponível sobre o assunto;
- Objetivo do pesquisador é aprofundar os conhecimentos sobre o tema.

A pesquisa explicativa induz a justificação e explicação do motivo e ou escolha do objeto e fenômeno a ser estudado, relacionando teoria a prática e unindo ambas nos processos de fins acadêmicos.

- Explicar os motivos / causas do tema abordado (seu funcionamento);
- Aprofundamento das pesquisas descritivas e exploratórias;
- Uso de pesquisa experimental (análise mais subjetiva do estudo sobre o tema).

A pesquisa bibliográfica tem como objetivo reunir todas as informações e os dados para montar a base de pesquisa, tem o intuito de levantar conhecimento sobre teorias para analisar e explicar o embasamento e a temática do trabalho de desenvolvimento.

- Utiliza-se de livros, documentos, citações, resumos, artigos acadêmicos, entre outros.

Foram utilizados os seguintes artigos acadêmicos, tirados de fontes como Google Acadêmico e Spell:

- A aula universitária: Resultados de um estudo empírico sobre o gerenciamento do tempo;
- A análise do conceito de sucesso aplicando ao gerenciamento de projetos de tecnologia da informação;
- Gestão do Tempo como apoio ao planejamento estratégico pessoal;
- A Era da Informação: economia, sociedade e cultura.

2 ERA INDUSTRIAL VS ERA DA INFORMAÇÃO

2.1 Era Industrial

Segundo Cavalcante; Silva, a Era Industrial

“Foi um acontecimento extremamente importante para a humanidade, pois mudou o processo produtivo, ou seja, os produtos deixaram de ser manufaturados e passaram a ser maquinao faturados, o permitiu uma produção em massa, permitindo assim colocar mais e mais produtos no mercado e a preços muito mais atrativos.”

A Era industrial além de ter proporcionado um grande desenvolvimento das tecnologias aplicadas a produção e mecanismos, consolidou o capitalismo. Houve o aumento de forma extrema a produtividade, gerou novos Comportamentos na sociedade e formas de acúmulo de capital, mudou as visões políticas e de mundo e de maneira decisiva dividiu as sociedades humanas em classe opostas sendo elas: A burguesia capitalista e o proletariado.

2.2 Era da Informação

“Uma nova economia surgiu em escala global nas últimas duas décadas. Chamo-a de informacional e global para indicar suas características fundamentais e diferenciadas e enfatizar sua interligação. É informacional porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É informacional e global porque, sob novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de integração. E ela surgiu no último quartel do século XX porque a Revolução da Tecnologia da Informação fornece a base material indispensável para esta nova economia.” (CASTELLS - 1999, p. 87)

A era da informação é o período que vem após a era industrial, foi após a década de 1980; suas bases começaram no período do século XX

especificamente em 1970, com inovações e diversas invenções, como exemplo o microprocessador, a fibra óptica e o computador pessoal.

2.3 Tecnologia da Informação

A TI (Tecnologia da Informação) é atividade e solução de recursos da área da computação que tem como finalidade a produção, armazenamento, transmissão, acesso e segurança das informações.

Para Laurindo (2002), no decorrer dos anos 60 a Tecnologia da Informação era caracterizada por sistemas centralizados, tendo como principal objetivo a automatização de funções operacionais em larga escala com a finalidade de aumentar a eficiência das operações, sendo utilizados basicamente para automatizar processos, como contabilidade e folha de pagamentos. No início dos anos 70, com a redução no custo e aumento da velocidade de processamento, foi possível utilizar os computadores para fornecer relatórios gerenciais.

3 A GESTÃO DO TEMPO E O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

3.1 A Gestão do Tempo

Drucker (1981), afirma que:

“Toda atividade requer tempo para ser realizada. O tempo é um elemento singular, único e insubstituível, pois não há nenhum outro elemento que o substitua. Em decorrência disso, o tempo é um fator limitativo, pois os limites de execução de um processo são estabelecidos pelo fator mais escasso, imutável, irreversível e perecível, o tempo.”

A gestão do tempo é uma prática que ajuda as pessoas físicas e jurídicas a organizarem suas atividades. Assim é possível o aumento no desenvolvimento de trabalhos, informações e na obtenção por ajuda de melhores resultados, dessa forma podemos controlar e ocupar um tempo menor na realização de atividades.

Segundo Estrada; Flores; Schimith (2011), “Pode-se mencionar que a gestão do tempo consiste em colocar as ações planejadas na perspectiva temporal, transformando-as em tarefas e compromissos voltados para o alcance dos objetivos e resultados esperados.”

3.1.1 Como a Gestão do Tempo funciona

Segundo Covey, (1994-2007):

“Há necessidade de considerar três fundamentos principais, para que a gestão do tempo obtenha eficiência, eficácia, quais sejam: (A) decisão firme de querer exercer o controle efetivo sobre o tempo; (B) priorização das atividades por importância; e (C) exercício da disciplina, da perseverança, da integridade e de hábitos positivos.”

Nesse sentido, a gestão do tempo significa mais produtividade, e um melhor aproveitamento de recursos em processos de bens e serviços necessários a comunidade. As organizações para serem mais competitivas necessitam de um controle constante em seus esforços humanos e organizacionais e isso nos possibilita afirmar que o sucesso requer medição e acompanhamento de suas atividades aplicando um sistema de gerenciamento de tempo.

3.1.2 Vantagens da Gestão do Tempo

DIMINUIÇÃO DO ESTRESSE: Criar e executar tarefas de maneira ordenada reduz os níveis de estresse de quem opera as atividades e de quem ela será entregue.

MAIS TEMPO LIVRE: Pessoas que administram de fato o seu tempo tende a ter mais tempo livre para lazer ou atividades pessoais.

MAIOR PRODUTIVIDADE E EFICIÊNCIA: Conduzir bem o tempo gera mais oportunidades e diminui o desperdício, assim facilitando a execução dos trabalhos cotidianos e evitando problemas futuros.

UMA MELHOR REPUTAÇÃO PROFISSIONAL: A gestão do tempo é fundamental para obter sucesso e eficácia na realização dos trabalhos, ou seja, nos proporciona a antecipação de futuros desacertos, assim trazendo uma preparação, facilitando o desempenho e preparação de um bom trabalho.

CAPACIDADE DE REALIZAR OBJETIVOS: Uma gestão inteligente do tempo nos permite atingir metas e alcançar objetivos profissionais e pessoais em um curto período de tempo, porque auxilia a reduzir o tempo em que gastamos realizando encargos facilitando a conclusão.

3.2 Sistema Único de Saúde

De acordo com o Ministério da Saúde,

“O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Com a sua criação, o SUS proporcionou o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. A atenção integral à saúde, e não somente aos cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida, com foco na saúde com qualidade de vida, visando a prevenção e a promoção da saúde. A gestão das ações e dos serviços de saúde deve ser solidária e participativa entre os três entes da Federação: a União, os Estados e os municípios. A rede que compõe o SUS é ampla e abrange tanto ações quanto os serviços de saúde. Engloba a atenção primária, média e alta complexidades, os serviços

urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e assistência farmacêutica.”

Criado em 1988, por ocasião da promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil, foi instituído no país o Sistema Único de Saúde (SUS). É considerado um dos maiores e melhores sistemas de saúde públicos do mundo que trata tanto de um simples procedimento de avaliação da pressão arterial até transplante de órgãos. Esse sistema proporciona livre acesso igualitário a todas as camadas sociais, e mesmo com todas as negatividades o SUS surpreende com suas proporções. Desenvolve dos problemas mais simples aos mais complexos visando a prevenção a saúde.

3.2.1 Vantagens do Sistema Único de Saúde

O Sistema Único de Saúde é um serviço público, que tem como objetivo acolher e cuidar de mais de 200 milhões de brasileiros. É uma importante política de inclusão social do país, baseado em solidariedade, igualdade e equidade.

O tempo de espera para consultas, exames e cirurgias, o financiamento, a judicialização, a gestão, a qualidade do atendimento e a necessidade de atualizar o modelo de atenção à saúde são importantes desafios do sistema.

Para reduzir o tempo que o paciente leva para ser atendido, estamos trabalhando com duas estratégias: a primeira é a realização de mutirões de consultas, exames e cirurgias.

A segunda é a implantação da Rede Cuidar, uma unidade de cuidado integral à saúde que atualiza o modelo de atenção à saúde, levando serviços de consultas especializadas e exames para o interior do Estado e melhorando o atendimento nas unidades básicas de saúde. Nosso objetivo é que 95% das demandas de saúde da população sejam resolvidas próximas ao local de moradia do usuário, reduzindo viagens desnecessárias para acesso aos serviços de saúde.

O financiamento do SUS hoje é feito, majoritariamente, pelos estados e municípios. Há um enorme subfinanciamento federal. Para se ter uma ideia, em 2017, 76% dos recursos financeiros do Fundo Estadual de Saúde foram garantidos pelo Tesouro Estadual. A Constituição Federal determina que os estados invistam 12% da receita corrente líquida em saúde. No ano passado, o Espírito Santo foi o estado que mais investiu recursos próprios em saúde, chegando a 18,75% da receita. Já os municípios, que deveriam alocar 15% das receitas para a saúde, estão gastando em média 22%.

A judicialização, outro desafio na saúde, está criando uma porta alternativa de entrada para o SUS, comprometendo a equidade no atendimento, absorvendo vultosos recursos financeiros e gerando insegurança jurídica para os gestores.

As regras de gestão do setor público criam dificuldades para atender as demandas de saúde da população. O poder de decisão do gestor é muito limitado e os processos de compra e gestão de pessoal são lentos e ineficientes. A sociedade cobra resultados, mas a verdade é que o gestor público não dispõe hoje de regras que promovam uma prestação de serviços com qualidade.

3.2.2 Falhas no Sistema Único de Saúde

LONGO TEMPO DE ESPERA: Uma pesquisa realizada pelo Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS) mostrou que 39,8% dos entrevistados resolveram contratar um plano de saúde para se livrar do longo período de espera do Sistema Único de Saúde (SUS).

DESPERDÍCIO DE TEMPO: Os hospitais acabam gastando muito tempo sem necessidade. Há, também, uma grande falta de controle na distribuição de profissionais por paciente. Assim, é preciso determinar muito bem o horário de serviço a ser aplicado por cada profissional para prestar atendimentos. Isso otimiza todo o processo e ajuda a reduzir filas.

ESCASSO ATENDIMENTO NA EMERGÊNCIA: As emergências costumam ser os postos mais procurados pela população e exigem um atendimento rápido e de qualidade. Isso possibilita que a vida de uma pessoa seja salva, no entanto, não é isso o que acontece no SUS, o que praticamente declara de forma muito negativa como está a saúde pública no Brasil. Não é raro ler notícias sobre pacientes que precisam esperar diversas horas para receber um primeiro atendimento emergencial ou ser encaminhado para unidades especializadas. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), a avaliação dos serviços de urgência e emergência recebeu mais de 31% de avaliações negativas.

ALTO NÚMERO DE MORTES: Quando a má administração da saúde pública no Brasil é somada com o quadro de profissionais desqualificados, falta de leitos e problemas no atendimento emergencial, o resultado é um crescimento do número de mortes — sobretudo por infarto. A falta de agilidade e o despreparo para um atendimento que deve ser feito em até duas horas (período de maior possibilidade de sobrevivência após o evento cardíaco) são os grandes problemas no momento de atender aos pacientes com problema no coração. Com pequenas mudanças e melhorias na estrutura, é possível reduzir o número de óbitos de forma definitiva nesses casos.

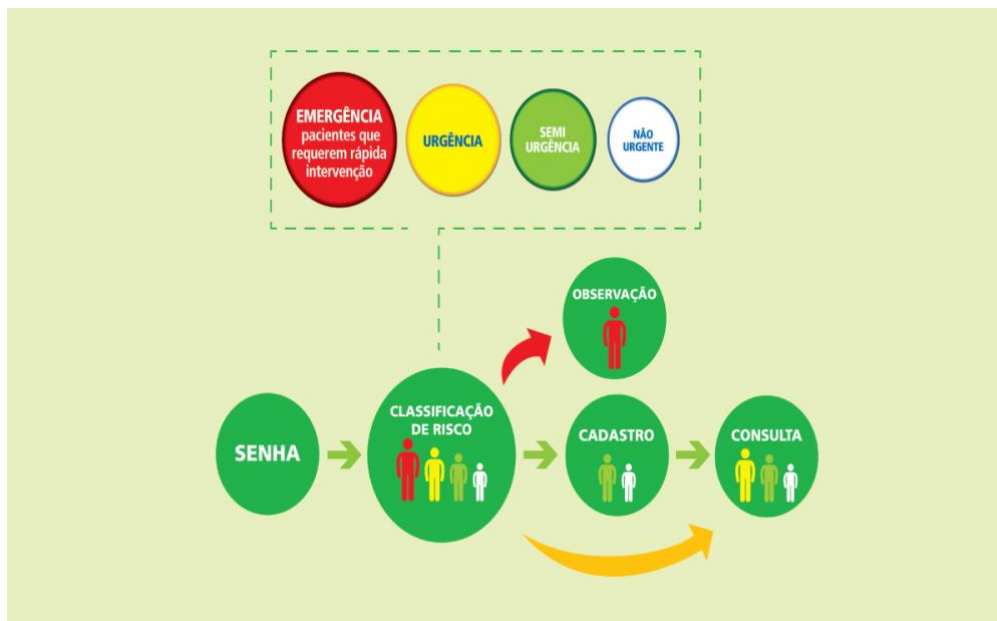
3.3 Como funciona o fluxo de atendimento nos Prontos Socorros

3.3.1 Sistema de Classificação de Risco

TRIAGEM: Ao chegarem ao Pronto Socorro, os pacientes são levados para a Triagem, onde são avaliados por um profissional apto para qualificar a gravidade de cada caso. A triagem tem o objetivo de identificar sinais e sintomas que indicam a urgência no atendimento médico, por isso é realizada no momento em que o paciente chega ao Pronto-Socorro.

ORDEM DE ATENDIMENTO: Para assegurar a prioridade de atendimento aos pacientes com risco à vida, foi adotada uma metodologia internacional para classificação de risco por meio do uso de pulseiras coloridas, como mostra a figura 1.

Figura 1 – Classificação de Risco



Fonte: Hospital Nove de Julho, 2016

Com esse sistema é possível identificar pacientes que precisam de atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica, potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento.

3.3.2 Pronto Socorro X Pronto Atendimento

O Pronto-Socorro de um hospital foi projetado para atender pacientes em situação de urgência ou emergência, sob risco de morte. Portanto, pacientes feridos com suspeita de infarto, acidente vascular cerebral, apendicite, pneumonia, fraturas e outras complicações devem procurar atendimento ou ser encaminhados ao PS.

O Pronto Atendimento é designado para atender casos de baixa a média complexidade que não causarão morte ou danos irreversíveis aos pacientes. Portanto, pessoas com desconforto, dor, febre ou gripe devem ser atendidas no

PA. Atendimentos e consultas, procedimentos como curativos, aplicação de injeções e inalação também são realizadas no PA.

ANÁLISE DE RESULTADOS

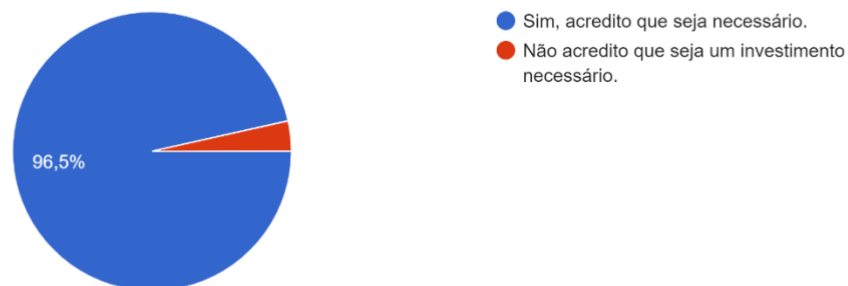
O Sistema Único de Saúde, apesar de ser aliado da população de baixa renda, apresenta uma grande deficiência em relação a gestão de tempo nos atendimentos de pacientes, gerando muitas filas para atendimento nos Prontos Socorros, se estendendo a marcação de exames e realizações de consultas.

A pesquisa foi desenvolvida pela ferramenta Google Forms, alcançando 57 respostas.

Gráfico 1 – Otimização de Tempo

Você acredita que a criação e implementação de um projeto que auxilie na otimização do tempo de atendimento nos prontos socorros é um investimento necessário?

57 respostas



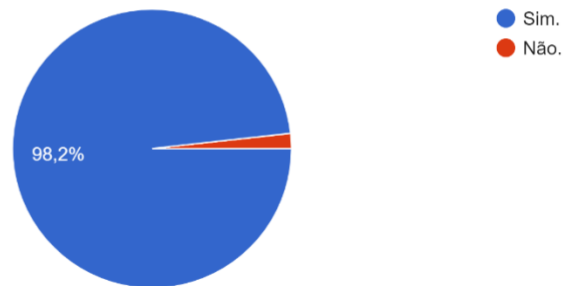
Fonte: Do próprio autor, 2020

O gráfico acima refere-se ao questionamento sobre a criação e implementação de um projeto e se o mesmo poderia auxiliar na otimização do tempo de atendimento nos prontos socorros sendo um investimento necessário, que teve como resultado 96,5% de votos positivos ressaltando a hipótese que a tecnologia da informação em junção com a gestão do tempo pode auxiliar e reduzir a alta demanda e otimizar o tempo.

Gráfico 2 – Pronto Atendimento

Você acredita que a demora e falta de pronto atendimento podem prejudicar o paciente em relação a sua saúde?

57 respostas



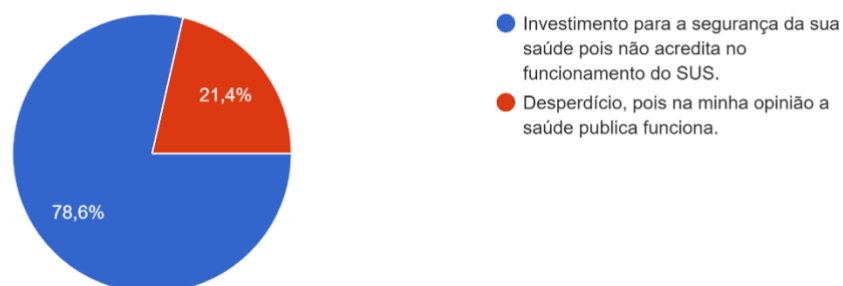
Fonte: Do próprio autor, 2020

No gráfico acima é questionado se a demora e falta de pronto atendimento podem prejudicar o paciente em relação a sua saúde que teve 98,2% de resultados positivos, validando assim a hipótese de que a tecnologia da informação em conjunto com a gestão do tempo podem transladar pacientes que necessitam de um pronto atendimento que a unidade não oferece.

Gráfico 3 – Estrutura da Classificação de Risco

Pensando no cenário atual da saúde pública, você acredita que um plano privado de saúde é:

56 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2020

Na análise do terceiro gráfico é feito o questionamento em torno do cenário atual da saúde pública e se um plano privado poderia ser um investimento ou um desperdício, como ressalva, as pessoas acreditam que um plano privado é um investimento, evidenciando assim, a falta de credibilidade que a estrutura do serviço público demonstra validando a hipótese a tecnologia da informação em conjunto com a gestão do tempo pode estruturar o sistema de classificação de risco.

Problema de Pesquisa

Como a tecnologia da informação pode contribuir para a gestão do tempo em atendimentos dos Prontos Socorros nos hospitais públicos de São Paulo?

O nosso projeto traz a proposta da implantação de uma rede de comunicação interna para monitorar os atendimentos de emergências nos Prontos Socorros com o objetivo de otimizar o tempo de atendimento.

Assim que paciente der entrada na unidade o médico da triagem receberá algumas informações que ajudarão a facilitar o atendimento daquele paciente. Essas informações são: última vez que passou pela unidade, medicações exames, hipóteses de diagnóstico e motivos da sua Alta. Essas informações também farão com que o médico entenda se aquele paciente passa por um tratamento que é acompanhado ou se ele ainda não possui diagnóstico assertivo. Se o paciente for classificado como prioritário e seu atendimento não ocorra após 20 minutos da sua chegada na unidade, ele será chamado para uma retriagem para verificar se o seu estado geral teve alguma piora e assim o médico poder criar um fluxo de atendimento diferenciado para aquele paciente, que pode incluir a transladação do mesmo a outra unidade ou a solicitação da especialidade que ele precisa na unidade onde ele se encontra.

Além disso, essa rede de comunicação interna também irá conter informações gerais sobre: especialidades disponíveis no momento, quantidade

de pacientes em atendimento e suas classificações de risco, quantidade de leitos disponíveis para internação e o endereço de um pronto socorro mais próximo para direcionar os pacientes classificados como verde, deixando assim a estrutura de um Pronto Socorro de um hospital disponível para pacientes mais graves, isso, além de oferecer um atendimento de mais qualidade fará com que ele seja mais rápido.

Nosso projeto foi desenvolvido para ser implantado no SUS (Sistema Único de Saúde), pois nos trouxe a percepção do quanto a saúde pública precisa de investimento em gestão de melhorias, afinal, a maioria das pessoas que usa o sistema o remete à coisas negativas, como um serviço que não funciona, mas apesar de todos os defeitos ele é extremamente necessário, pois acolhe 200 milhões de brasileiros.

Por essa razão, acreditamos que nosso projeto seria eficaz na solução do problema.

Figura 2 – Área de Login



☰ REDE DE COMUNICAÇÃO INTERNA 🔍

CENTRAL DE ATENDIMENTO O AO PACIENTE

Central de Atendimento ao Paciente

Usuário:

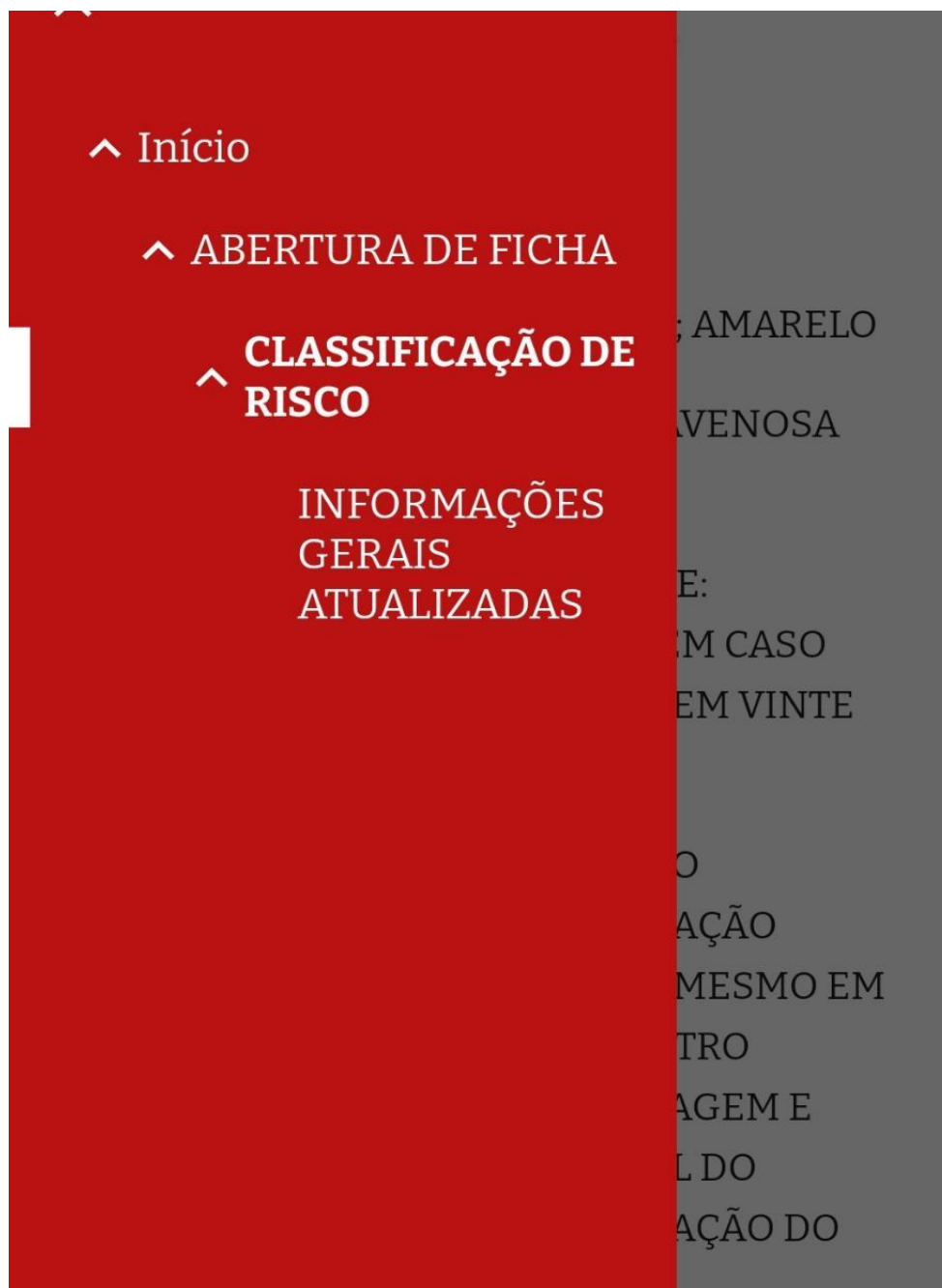
Senha:

Entrar



Fonte: Do próprio autor, 2020

Figura 3 – Seções disponíveis



Fonte: Do próprio autor, 2020

Figura 4 – Abertura de Ficha

☰ REDE DE COMUNICAÇÃO INTERNA 🔍



ABERTURA DE FICHA

NOME DO PACIENTE: JOÃO SILVA SANTOS
CARTÃO SUS: 00000000000000
ULTIMA ENTRADA NA UNIDADE: 30/08/2020
DIAGNOSTICO: CALCULO RENAL
EXAMES: TOMOGRAFIA ,SANGUE,ULTRASSOM.
MEDICAÇÕES : TRAMADOL
MOTIVO DA ALTA : CONSULTA POSTERIOR PARA
CIRURGIA



Fonte: Do próprio autor, 2020

Figura 5 – Classificação de Risco dos Pacientes

PACIENTE CLASSIFICADO COMO; AMARELO

SOLICITA-SE MEDICAÇÃO INTRAVENOSA PARA DOR.

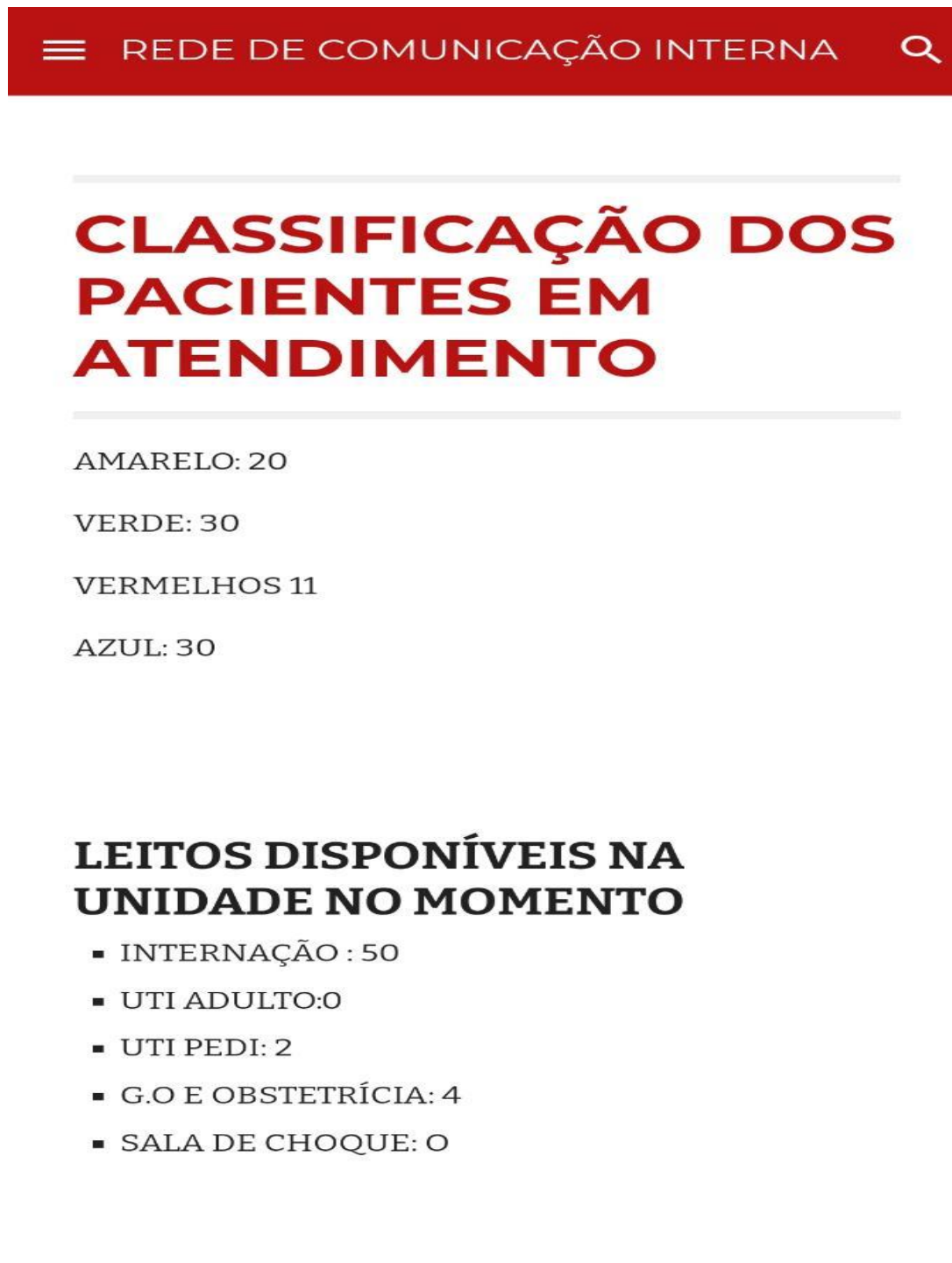
OBSERVAÇÕES OBRE O PACIENTE:

SOLICITA-SE UMA NOVA TRIAGEM CASO NÃO OCORRA O ATENDIMENTO EM VINTE MINUTOS .

FLUXO DE ATENDIMENTO PARA O PACIENTE: NECESSITA DE AVALIAÇÃO URGENTE COM O CIRURGIÃO, O MESMO EM PLANTÃO ENCONTRA-SE EM OUTRO ATENDIMENTO. APÓS NOVA TRIAGEM E VERIFICAÇÃO DO ESTADO GERAL DO PACIENTE, ESTUDAR A TRASLADAÇÃO DO PACIENTE A OUTA UNIDADE OU SOLICITAÇÃO DA ESPECIALIDADE NA UNIDADE MAIS PRÓXIMA .

Fonte: Do próprio autor, 2020

Figura 6 – Classificação de Risco dos Pacientes



Fonte: Do próprio autor, 2020

Figura 7 – Informações Gerais Atualizadas



The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there is a red navigation bar with a white hamburger menu icon on the left, the text 'REDE DE COMUNICAÇÃO INTERNA' in white, and a white magnifying glass icon on the right. Below the navigation bar, the main content area features a large, stylized graphic of three human figures in red, yellow, and blue, with their arms raised. Overlaid on this graphic is the text 'INFORMAÇÕES GERAIS ATUALIZADAS' in large, bold, black, sans-serif capital letters. Below the graphic, the text 'Central de Atendimento ao Paciente' is displayed in a smaller, black, sans-serif font.

Central de Atendimento ao Paciente

ESPECIALIDADES EM PLANTÃO NO MOMENTO:

- CLINICA MEDICA : 5
- PEDIATRA : 2
- G.O E OBSTETRÍCIA: 3
- NEONATAL:1
- PSIQUIATRIA : 2
- ORTOPEDIA :2
- CIRURGIA GERAL: 1
- CIRURGIA PEDIATRA 1



Fonte: Do próprio autor, 2020

Figura 8 – PS com o menor tempo de Atendimento

PS PRÓXIMO COM MENOR TEMPO ESTIMADO PARA ATENDIMENTO. DIRECIONAMENTO APENAS PARA PACIENTES VERDES

- PS GLÓRIA
- ENDEREÇO: R. Igarapé Água Azul, 70 - Conj. Hab.
Santa Etelvina II, São Paulo - SP, 08485-310
- TEL: 2222-2222 3333-3333
- DISTANCIA: 2,5 KM

Fonte: Do próprio autor, 2020

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que existe uma falha na gestão de atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde, o objetivo deste estudo foi desenvolver uma pesquisa mais detalhada em relação à demanda de atendimento do SUS, e através desta, criar um software que pudesse auxiliar na gestão de tempo dos atendimentos.

De acordo com as pesquisas realizadas do objeto de estudo, identificou-se que a implantação de uma rede de comunicação interna nos hospitais públicos seria extremamente importante, pois obteria melhores resultados em atendimentos aos pacientes, e assim, proporcionaria a otimização do tempo.

O nosso projeto de pesquisa nos trouxe a percepção do quanto o Sistema Único de Saúde tem carência de gestão e melhorias, e apesar de suas falhas é uma área que merece o máximo de atenção, afinal, o bem maior do ser humano é a vida. Lembrando que o nosso propósito não é desmerecer o serviço fornecido pelo SUS, pois o mesmo acolhe grande parte dos usuários que são de baixa renda e todos merecem um atendimento de qualidade e os serviços do SUS cuidam e acolhem mais de 200 milhões de brasileiros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VIEIRA CAVALCANTE, Zedequias; LUIS SIQUEIRA DA SILVA, Mauro. **A Importância da Revolução Industrial no Mundo da Tecnologia**, 2011. Acesso em 01 agosto 2020

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. Acesso em: 03 agosto 2020

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Análise do conceito de sucesso aplicado ao gerenciamento de projetos de Tecnologia da Informação**, 2012. Acesso em: 03 agosto 2020

DE MEDEIROS VALLE, Benjamim. **Tecnologia da Informação no contexto organizacional**, 1996. Acesso em 04 agosto 2020

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Gestão do Tempo Como Apoio ao Planejamento Estratégico Pessoal**, 2011. Acesso em: 12 agosto 2020

VALDÉS PUENTES, Roberto; FERNÁNDEZ AQUINO, Orlando. **A aula universitária: resultados de um estudo empírico sobre o gerenciamento do tempo**, 2008. Acesso em: 13 agosto 2020

CARLOS DE SOUZA, Wendel; BATISTA JUNQUEIRA, Alexandre. **Gestão do Conhecimento em uma Abordagem Estratégica para Mensuramento e Gerenciamento do Tempo**, 2014. Acesso em 13 agosto 2020

DE ALMEIDA HUBNER, Bruno. **FLUXO DE ATENDIMENTO INTERNO E EXTERNO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: organização do fluxo de atendimento para melhor atender a demanda**, 2015. Acesso em: 16 agosto 2020

LUIZ LEITE MACHADO, Helton; FELLONE, Leticia; RAMIREZ, Paulo; ORTUÑO DE MELO, Rodrigo; LAMBERTE, Tahuana; EGIDIO DOS SANTOS, Vinicius. **Expectativa quanto ao tempo de espera no atendimento do usuário do Pronto Socorro**. Acesso em: 20 agosto 2020

REHEM DE SOUZA, Renilson. **O Sistema Público de Saúde Brasileiro**, 2002. Acesso em: 20 agosto 2020

Ministério da Saúde. **Sistema Único de Saúde**. Disponível em <http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude>. Acesso em 22 agosto 2020

MEDIALAB SISTEMAS. Falhas no Sistema Único de Saúde - **Conheça os 9 maiores problemas de saúde pública no Brasil, 2019**. Disponível em <http://medilab.net.br/2019/01/29/9-maiores-problemas-de-saude-publica/>. Acesso em 12 setembro 2020

MST - MOVIMENTO DOS TRABALHADORES RURAIS SEM TERRA. Vantagens do Sistema Único de Saúde - **10 razões para defender o SUS**, 2020. Disponível em <https://mst.org.br/2020/03/20/10-razoes-para-defender-o-sus/>. Acesso em 12 setembro 2020