

Pedro Henrique Franco Matos, Eliana Pires, Daniel Mendes, Rose Tomaino Castro

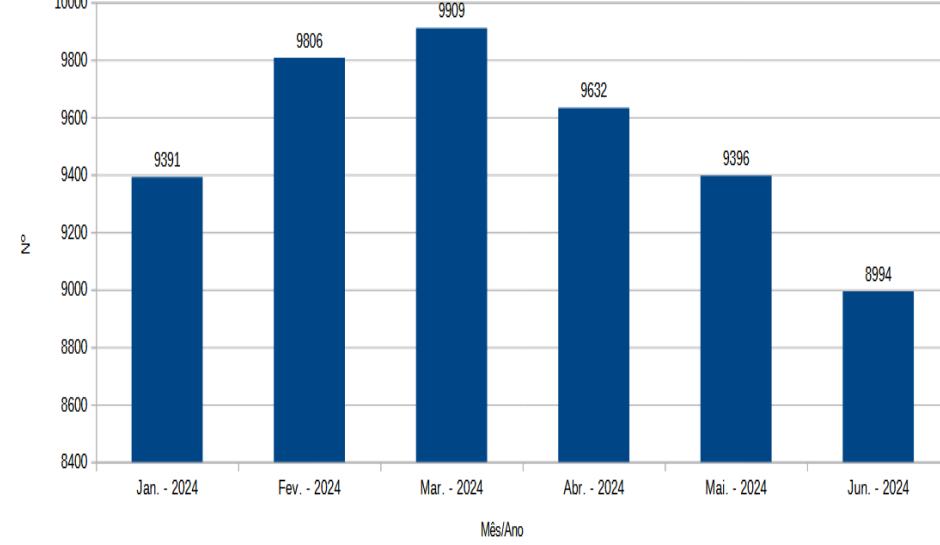
## INTRODUÇÃO

O Pronto Socorro (PS) é repleto de situações críticas que afetam processos e conduz a um imediatismo das decisões. Uma experiência positiva do paciente está totalmente relacionada com a gestão do tempo e das filas para o atendimento, fato que pode gerar uma fidelização do paciente. O fluxo *fast* é uma estratégia para agilizar o atendimento de pacientes menos graves. Este trabalho é relevante no sentido de propor uma metodologia de fluxo *fast*, garantindo uma melhor experiência do paciente.

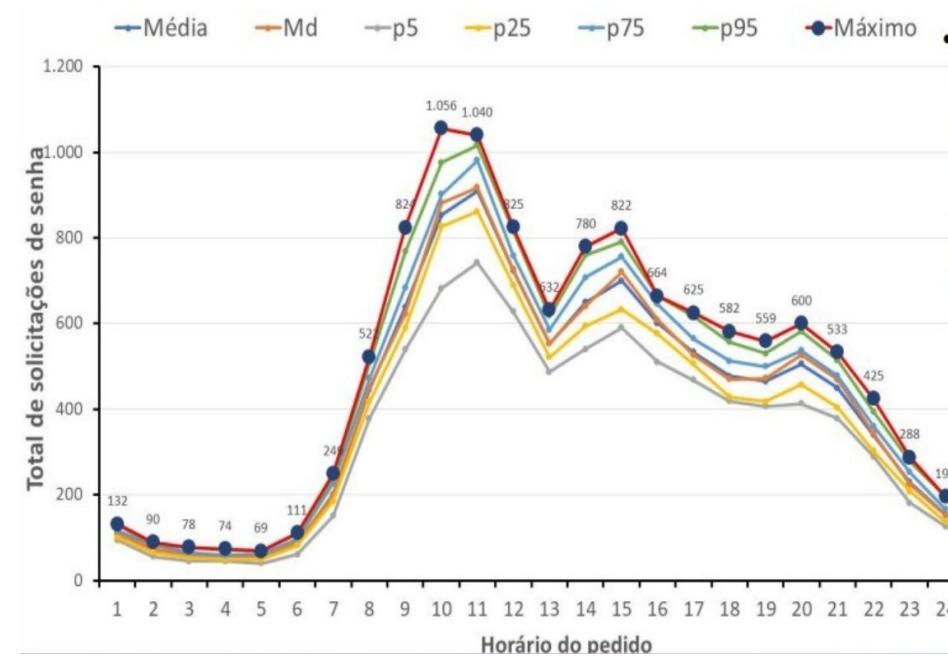
## METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado através do método da ciência de implementação de melhorias, seguindo alguns princípios do fluxo *fast* de atendimento. Foram realizadas algumas oficinas com os profissionais do PS, no intuito de avaliar o comportamento do volume de atendimentos por dias e horários, bem como a estratificação do score de gravidade dos pacientes e o seu nível de satisfação pelo atendimento, extraído da plataforma do Net Promoter Score (NPS). Os dados levantados foram do 1º semestre de 2024. Após o levantamento dos dados, foi identificada a necessidade de criar uma estrutura física separada do PS para o atendimento dos pacientes menos graves, seguindo os princípios do fluxo *fast*. Estes pacientes são encaminhados para o fluxo *fast* mediante avaliação da classificação de riscos. A estrutura do fluxo *fast* foi implantada com 01 área de recepção, 05 consultórios de clínica, 01 consultório de otorrinolaringologia e 01 sala de medicação rápida. Este fluxo *fast* funciona diariamente de 07:00 às 23:00 e possui um vínculo de suporte “se necessário” com o PS.

Total de Atendimentos por Mês, PS, 2024



Total de atendimentos por mês no Pronto Socorro (antes do fluxo *fast*)



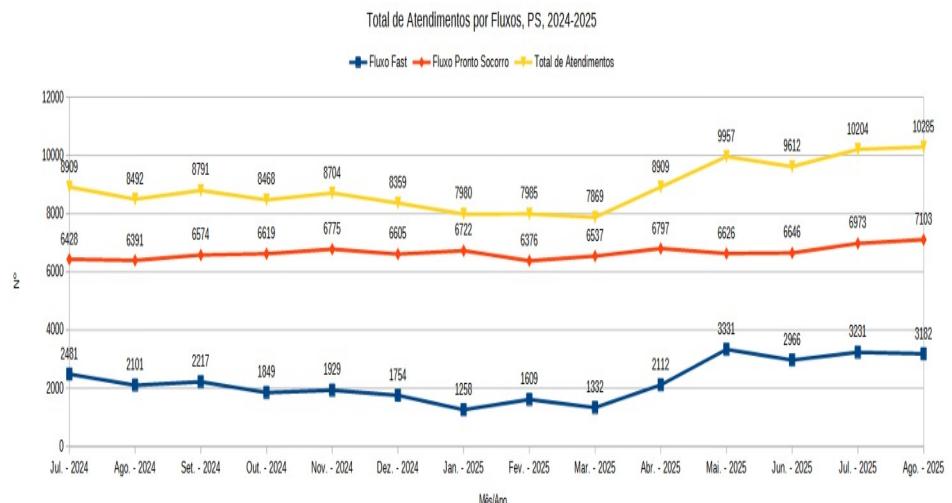
Total de entregas de senhas por horários no Pronto Socorro em 24 horas

## RESULTADOS

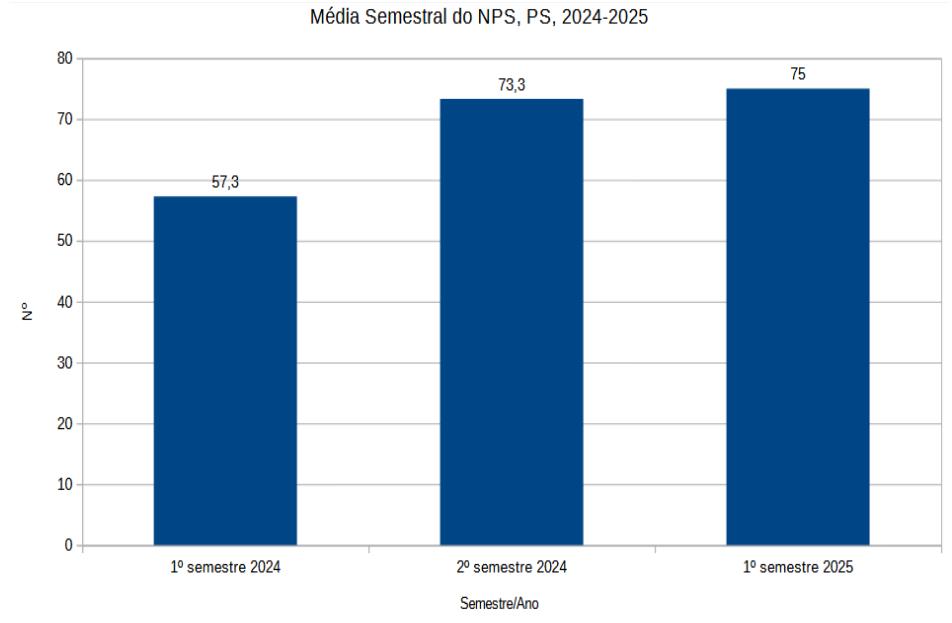
A experiência do paciente é medida no PS, através da metodologia do NPS. Na época da apuração e levantamento dos dados (1º semestre de 2024), o NPS estava com uma média semestral de **57,3**. Após a implementação da estratégia do fluxo *fast*, os resultados alcançados foram:

- 2º semestre de 2024 – média de **73,3**;
- 1º semestre de 2025 – média de **75**.

Diante dos dados expostos, podemos afirmar que esta estratégia contribuiu para uma melhora na experiência do paciente que pode também estar relacionada com a agilidade no atendimento que corresponde ao princípio direto do fluxo *fast*.



Total de atendimentos geral e separados por fluxos (Fluxo *Fast* e Pronto Socorro).



Média do resultado do NPS por semestre do Pronto Socorro

## CONCLUSÕES

A implementação deste trabalho trouxe inúmeros benefícios para o PS, no sentido de melhorar a experiência do paciente, reduzir os tempos de espera para os pacientes (principalmente nos horários de maior pico), além da melhoria na qualidade da assistência, favorecendo uma segregação de espaços físicos para os pacientes de menor gravidade e maior gravidade, corroborando para uma melhor satisfação dos pacientes e fluidez do fluxo.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, F.A. **Gestão do Fluxo e tempo de espera de pacientes pouco urgentes em uma UPA 24H: Implementação de melhorias**. Dissertação (mestrado profissional) – Universidade Federal Fluminense. Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, Niterói, 2024.