

# **Avaliação do impacto da implementação do agendamento de exames laboratoriais na sala de coleta do hospital das clínicas da faculdade de medicina de Ribeirão Preto**

## **AUTORES**

David Falango, Diretor, Divisão de Laboratórios de Análises Clínicas.

Daniela Wey Bonutti, Biologista Chefe, Sala de Coleta.

Heloisa Bôtto Dompieri Oliveira, Farmacêutica, Centro Integrado da Qualidade.

Márcia Regina Medeiros Malfará, Farmacêutica, Centro Integrado da Qualidade.

## **RESUMO**

O acesso aos serviços de saúde públicos no Brasil é um ponto nevrálgico. Muitas vezes faltam recursos diversos e gestão para a prestação de serviços de qualidade. A expectativa do paciente é ter um atendimento ágil, cômodo e seguro. Pensando no bem-estar do paciente, na organização e agilidade do serviço na sala de coleta ambulatorial do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), foi implementado o agendamento de pacientes que precisam realizar a coleta de sangue para exames diagnósticos. Para mensurar se esse agendamento estava sendo benéfico para a experiência dos pacientes, uma pesquisa de satisfação foi realizada em outubro de 2021, na qual foi aferido que 92% dos entrevistados avaliaram o novo processo como bom ou ótimo. O tempo de espera total foi reduzido em 56%, sendo atualmente menor do que 30 minutos. O resultado do exame passou a ser disponibilizado via internet, pelo site e pelo aplicativo do hospital. Os dados da pesquisa mostraram que apenas 51% dos pacientes tinham ciência da disponibilização e acessaram os resultados remotamente. A implementação do agendamento no serviço de coleta foi desafiadora, mas, com persistência e engajamento, os objetivos foram atingidos, proporcionando um serviço mais humanizado. Novas pesquisas de satisfação serão realizadas futuramente para ajudar no estabelecimento de novas metas e melhorias para os próximos anos.

**Palavras-Chave:** Sala de Coleta; Agendamento; Humanização.

## INTRODUÇÃO

Desde a década de 1940, a Organização Mundial da Saúde (OMS) tem trabalhado o conceito ampliado de saúde no sentido de não ser apenas a ausência de doenças, mas incluindo o bem-estar físico, mental, emocional e social. O conceito de “bem-estar” tem sido trabalhado na construção de serviços de saúde mais humanizados<sup>1</sup>. O acesso aos serviços de saúde públicos no Brasil é um ponto crítico, pois muitas vezes faltam recursos e gestão para prestação de serviços ágeis e de qualidade em ambientes humanizados, utilizando inovação tecnológica e garantindo a eficiência e segurança dos processos<sup>2</sup>.

As expectativas do paciente ao utilizar um serviço de saúde é ter um atendimento ágil, cômodo e seguro. O conceito de humanização vem ao encontro dessas expectativas e, assim, tanto instituições públicas como privadas têm investido para melhorar a interação médico-paciente, acolhendo as necessidades de quem não busca apenas o atendimento médico ou a realização de exames e integralizando os processos de atendimento<sup>3</sup>.

O preparo para o atendimento humanizado deve ser iniciado antes mesmo de o paciente chegar ao laboratório ou posto de coleta. É preciso ter em mente que, quando o paciente recebe o pedido médico para o exame, ele pode carregar consigo vários sentimentos – alguns que causam desconforto –, e o agendamento eletrônico da data e hora do exame pode reduzir a ansiedade e melhorar as condições da espera, outrora prolongada. Entende-se que a coleta deve ser acolhedora e atender a uma priorização adequada do atendimento. No processo habitual, a fila vai determinar qual o próximo paciente a ser atendido; então, é realizada a conferência da equipe de recepção acerca das informações específicas do exame e do preparo necessário para sua realização. Há, na sala de coleta ambulatorial do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), uma estrutura diferenciada, em sala apropriada, para atendimento prioritário dos pacientes acamados e que fazem uso de cadeiras de roda.

Explicar ao paciente como todos esses fatores podem contribuir para a exatidão do resultado do exame é fundamental para que ele não tenha nenhum tipo de dúvida quanto aos procedimentos feitos pelo laboratório. Informar o paciente sobre o processo no que se refere ao fornecimento de senha de atendimento, cadastro e horário para a coleta de materiais biológicos faz com que ele se sinta mais calmo e tenha mais segurança quanto às informações necessárias para a realização de seu exame.

O atendimento humanizado não termina com a saída do paciente após a coleta. Proporcionar mais autonomia a ele também é uma característica do atendimento humanizado nos laboratórios. Acessar os resultados dos exames online e poder imprimir-los proporciona maior comodidade e evita que o paciente perca tempo ou prejudique sua rotina apenas para comparecer até o laboratório.

## JUSTIFICATIVA

O aumento na demanda pela coleta de sangue e amostras biológicas no HCFMRP-USP resultou em filas enormes de espera para o acesso à sala de coleta diariamente. Com a

implementação do processo de agendamento automatizado, no ato da consulta médica, com data e horário da coleta do paciente na sala de coleta ambulatorial, houve redução significativa das filas e outras intercorrências, trazendo uma melhor experiência aos usuários.

## OBJETIVOS

A partir dos desafios enfrentados e da mudança ocorrida, foi necessária a implementação de uma pesquisa de satisfação, como forma de avaliar o impacto na percepção do paciente e sinalizar possíveis melhorias.

## METODOLOGIA

A pesquisa mista foi realizada para avaliar e quantificar o impacto na percepção do paciente com o novo modelo de agendamento eletrônico da coleta dos exames laboratoriais, implementado em outubro 2020. Foram entrevistados de forma aleatória 198 de um total de 1.608 pacientes agendados no período (12%).

O instrumento de coleta de dados foi um questionário constituído por 21 perguntas fechadas e de múltipla escolha (Anexo 1), que, após serem respondidas verbalmente pelos pacientes, eram transcritas pelos entrevistadores nos formulários do Google Forms, em tablets.

A pesquisa foi realizada por dois entrevistadores, tanto na fila de pacientes prioritários quanto na fila de não prioritários, antes da coleta e nos horários pré-agendados, das 7h15 às 10h, na sala de coleta ambulatorial do Campus do HCFMRP-USP, no período de 25 a 29 de outubro de 2021.

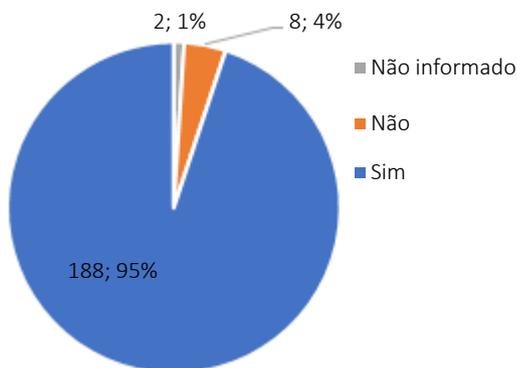
Para confirmar a percepção do paciente em relação ao tempo de atendimento, foi realizado o monitoramento desde o momento em que ele entrava na fila para ser atendido até sua saída, após a flebotomia. Para tanto, o entrevistador entregava uma ficha com o registro do paciente e o horário em que ele estava entrando na fila e, após a coleta da amostra biológica, o paciente devolvia a ficha ao entrevistador, que anotava o horário de finalização.

O tratamento dos dados coletados no Google Forms considerou características geográficas, meio de transporte, ambiente de coleta, cordialidade no atendimento, a coleta do exame propriamente dita, o processo de agendamento, o acesso ao resultado e o tempo de espera para coleta. Os dados foram contabilizados pela ferramenta Microsoft Excel, utilizando estatística descritiva.

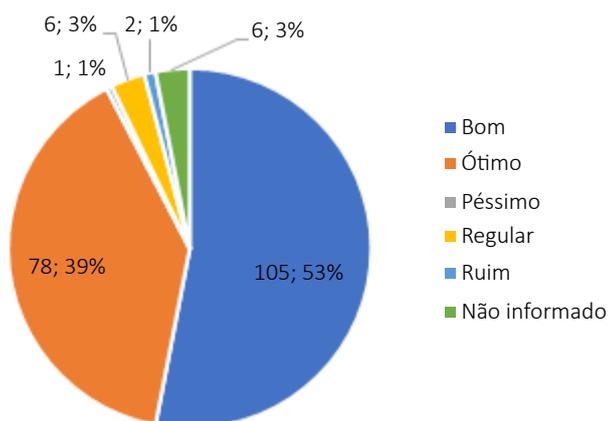
## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O total de pacientes entrevistados (198) correspondeu a 12,3% dos usuários agendados no período. A maioria era proveniente da região de Ribeirão Preto (41), veio de carro próprio (88) ou ônibus (76) e não tinha consulta agendada no mesmo dia (134). A maior parte não precisou reagendar o exame (176), e aqueles que reagendaram preferiram utilizar o telefone (17). Apenas cerca de 1,5% utilizaram o aplicativo ou o site da instituição, que também permitem essa alteração.

O agendamento foi realizado pelo médico no momento da consulta em 95% dos casos, sendo que 5% dos pacientes tinham solicitação impressa anterior ao período de implementação do agendamento. Na avaliação do agendamento, 92% dos entrevistados avaliaram o processo como bom e ótimo (Figuras 1 e 2).

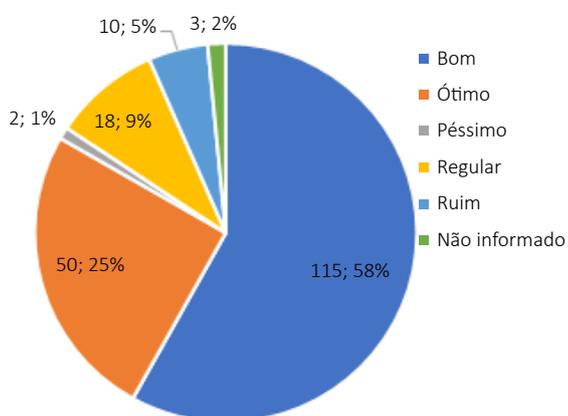


**Figura 1:** Percentual de exames agendados pelo médico.



**Figura 2:** Avaliação do agendamento.

O tempo de espera total foi avaliado como bom e ótimo por 83% dos pacientes entrevistados (Figura 3).



**Figura 3:** Tempo de espera total.

O agendamento teve início em outubro de 2020 e, após três anos da implementação, mais de 90% dos pacientes atendidos na sala de coleta tinham seus pedidos agendados por data e hora (dados de 2023).

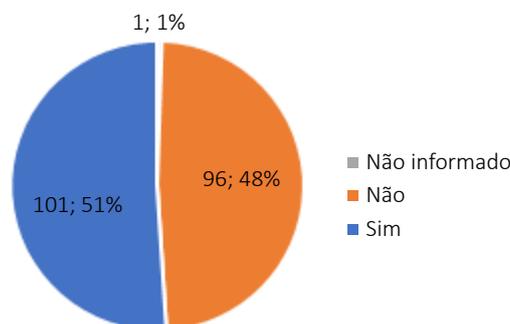
Melhorias significativas foram alcançadas em relação ao tempo de espera do paciente para a coleta. Antes do agendamento, eles aguardavam por até uma hora na sala de espera, muitos em jejum, portadores de doenças metabólicas e outras comorbidades. Conseqüentemente, eram comuns intercorrências médicas. Após a implementação do agendamento, o tempo médio de espera total foi reduzido para aproximadamente 30 minutos no período de estudo.

Atualmente, em média, o tempo de espera interno, do momento de atendimento do paciente na recepção até o momento da coleta, é inferior a 30 minutos (Tabela 1). Em algumas semanas foi atingida a média de 20 minutos e se percebeu nitidamente a satisfação dos pacientes, principalmente aqueles que estão em tratamento no HCFMRP-USP há muitos anos e já enfrentaram as imensas filas antes da implementação da nova sistemática.

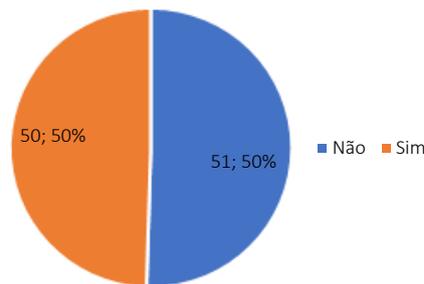
**Tabela 1:** Comparação do tempo de atendimento antes e após a implementação do agendamento.

| Comparação de cenários pré e pós agendamento na Sala de Coleta Ambulatorial |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| Período analisado   | Quantidade de Pacientes | Tempo interno do processo (Média em MM:SS) |
| 01/09/2018 a 28/02/2019   | 68641                   | 46:40                                      |
| 01/09/2022 a 28/02/2023   | 55098                   | 26:35                                      |
| Diferença   | -13543                  | 20:05                                      |

Na mesma pesquisa, avaliou-se o conhecimento e a utilização dos pacientes da nova ferramenta de acesso ao resultado do exame, que passou a ser disponibilizado via internet pelo site e pelo aplicativo do hospital. Os dados da pesquisa mostraram que, na época, apenas 51% dos pacientes tinham ciência dessa possibilidade, e o mesmo percentual deles acessaram os resultados (Figuras 4 e 5).



**Figura 4:** Ciência da disponibilização do resultado via web.



**Figura 5:** Acesso aos resultados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação do agendamento na sala de coleta foi desafiadora, mas com muita persistência e a colaboração dos funcionários desse e dos demais setores envolvidos, como o Centro de Informações e Análises (CIA) e a equipe médica, conseguiu-se atingir os objetivos de percentual de pacientes agendados por dia e redução do tempo de espera para a coleta de sangue. Através de um atendimento mais rápido e organizado, foi possível alcançar um serviço mais humanizado, considerando que os pacientes avaliaram o tempo de espera total e todo o processo de coleta como ótimo e bom<sup>5</sup>.

Como os pacientes subutilizam o aplicativo para acesso aos resultados, poderia ser divulgado um vídeo educativo em televisores e murais eletrônicos sobre o manuseio da ferramenta durante a passagem do paciente pelo ambulatório.

Futuramente, haverá a construção de uma nova sala de coleta, que seguirá todas as recomendações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)<sup>4</sup>, proporcionando um maior conforto ao paciente, com estruturas mais amplas e de fácil acesso.

O objetivo é melhorar cada vez mais o atendimento, mensurando a experiência dos pacientes por meio de novas pesquisas de satisfação, pois a opinião do usuário é sempre muito importante e ajuda a estabelecer novas metas para os próximos anos.

## REFERÊNCIAS

1. SEGRE M; FERRAZ FC. O conceito de saúde. **Revista de saúde pública**, v. 31, p. 538-542, 1997.
2. CAMPOS GWS. Saúde pública e saúde coletiva: campo e núcleo de saberes e práticas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, p. 219-230, 2000.
3. PUCCINI PT; CECÍLIO LCO. A humanização dos serviços e o direito à saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 20, n. 5, p. 1342-1353, 2004.
4. BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 786, de 05 de maio de 2023. Diário Oficial da União, Brasília, DF. 5 de maio de 2023.
5. DA SILVA, EM; DOS SANTOS, SE; GRABSKI, A. RELATO DE EXPERIÊNCIA: DIMINUIÇÃO DO TEMPO DE COLETA LABORATORIAL COMO HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO. **Anais de Eventos Científicos CEJAM**, v. 9, 2023.

