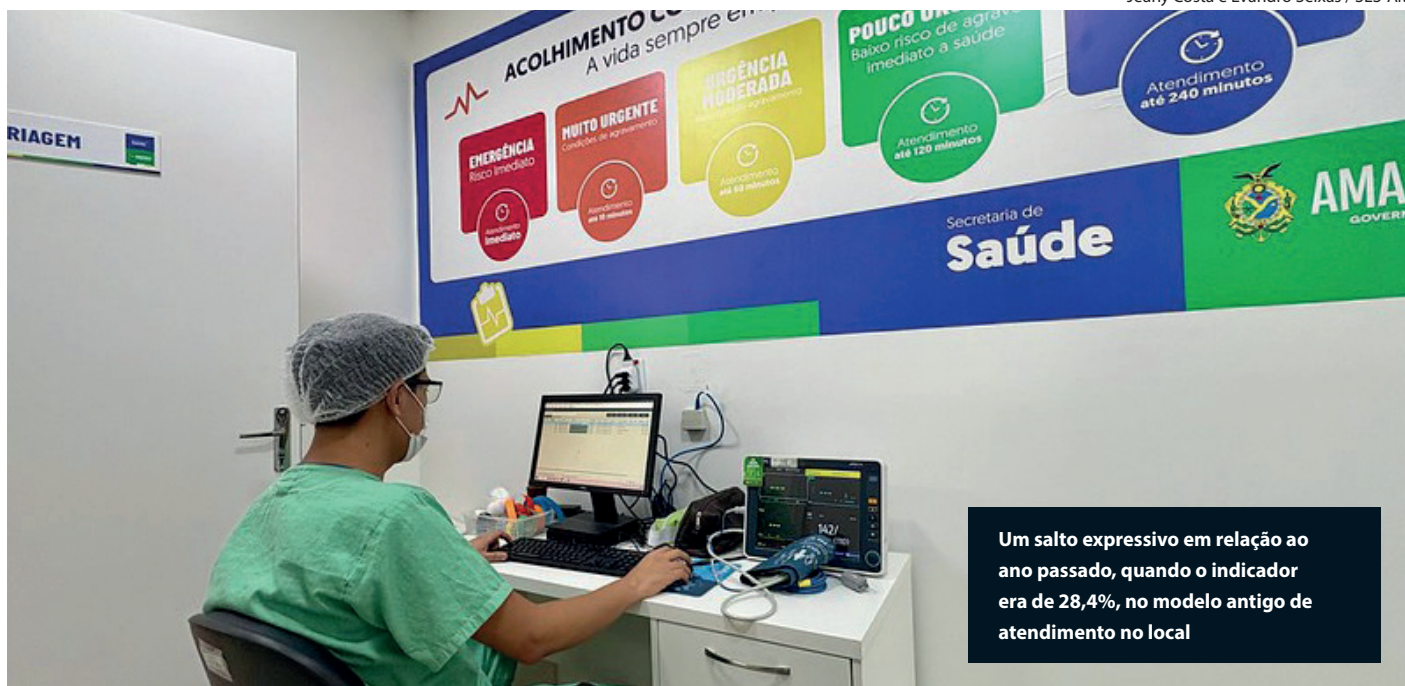


Em três meses, Pronto-Atendimento do Platão Araújo alcança índice de 91,4% em satisfação dos usuários

Jeany Costa e Evandro Seixas / SES-AM



Um salto expressivo em relação ao ano passado, quando o indicador era de 28,4%, no modelo antigo de atendimento no local

Resultado é fruto da implantação do sistema Fast Track, da modernização da estrutura e uso de novas tecnologias

Quem procura atendimento no Hospital e Pronto-Socorro (HPS) Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo, na zona leste, sente a diferença logo na recepção. Inaugurado no final de outubro do ano passado, o novo Pronto Atendimento da unidade já tem a aprovação dos usuários. O índice de satisfação é de 91,4%, conforme pesquisa aplicada em janeiro deste ano. Um salto expressivo em relação ao ano passado, quando o indicador era de 28,4%, no modelo antigo de atendimento no local.

Os dados, do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), mostram que a percepção positiva cresceu 63%, refletindo as melhorias realizadas pelo Governo do Amazonas, que começam a ser reconhecidas em apenas três meses de funcionamento.

A secretária de Estado de Saúde, Nayara Maksud, destaca que o resultado é fruto de uma série de iniciativas, como a implantação do sistema de atendimento Fast Track, a modernização

da estrutura, o uso de novas tecnologias e a capacitação do corpo clínico. “Quando o trabalho é realizado de forma planejada e organizada os resultados acontecem. Isso se reflete de forma direta na experiência dos pacientes”, disse.

O novo Pronto Atendimento do Platão Araújo, inaugurado pela Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM), adota o modelo Fast Track, com fluxo específico para os casos de baixa complexidade. Os pacientes são assistidos no local, com o médico indo até eles, num processo inovador,



enquanto os mais graves seguem para os setores especializados do hospital, garantindo que ambos recebam o tratamento adequado, reduzindo o tempo de espera. Por dia, o setor recebe em média 200 a 300 pacientes.

No Fast Track, o atendimento aos pacientes classificados como azul ou verde, que são os casos de baixa complexidade, ganha mais

agilidade, seguindo por um fluxo simplificado. O paciente passa pela triagem, é atendido por um médico e, se necessário, recebe medicação e alta diretamente na área de Pronto Atendimento, sem passar pelas demais etapas hospitalares.

Para os casos mais complexos, o paciente passa pela triagem e é encaminhado para as salas laranja (urgente) e amarela (grave). Ali, passa por monitoramento, exames complementares e observação clínica, antes da definição sobre alta ou internação.

Capacitação, estrutura e tecnologia

Segundo a diretora clínica do HPS Platão Araújo, Michele Oliveira, do Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano (INDSH), a equipe da unidade tem passado por treinamento contínuo, para que a eficiência do serviço prestado esteja em constante evolução.

Para garantir a agilidade necessária nos atendimentos, o HPS Platão Araújo também passou a adotar ferramentas tecnológicas. Um exemplo é o Kanbam, sistema que permite que a equipe visualize de forma clara e objetiva o estágio do atendimento de cada paciente.

“Em uma tela, o corpo clínico acompanha cada fase do paciente – se está aguardando um exame, se falta passar por reavaliação, por exemplo. Tudo isso, com prazos estabelecidos para conclusão. O objetivo é reduzir o tempo de permanência e resolutividade no atendimento ao paciente”, explica.