

GUIA COM FLUXO DE ATENDIMENTO EM AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA



MÁRCIA ALVES FERREIRA

FORTALEZA - CE/2020



**UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO CEARÁ**



**MESTRADO PROFISSIONAL EM
GESTÃO EM SAÚDE**

APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de difundir novas tecnologias nos processos de trabalho em saúde, este guia contempla as possibilidades de utilização do fluxograma no serviço de saúde para melhor gestão do fluxo de atendimento dos usuários.

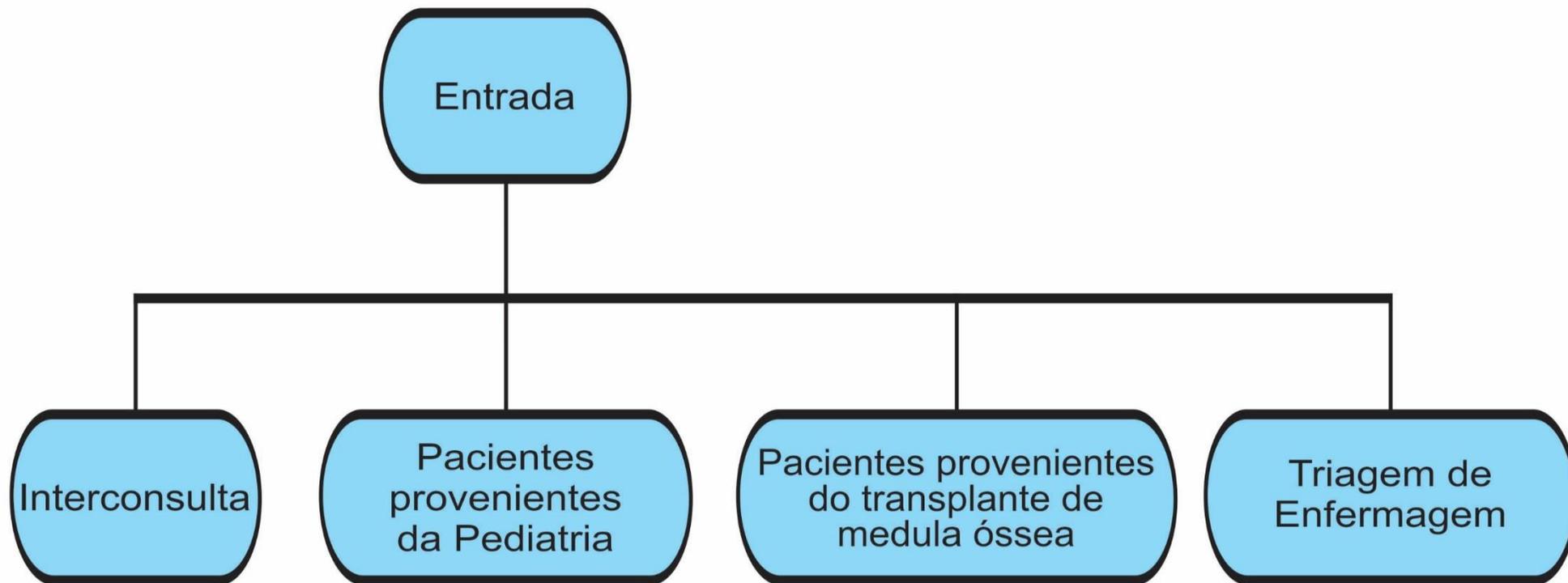
Trata-se de um produto da dissertação do Curso de Mestrado Profissional em Gestão e Saúde e contou com a participação de usuários e profissionais de saúde de um ambulatório de hematologia na cidade de Fortaleza, CE. Neste contexto, foram levantadas as dificuldades e as proposições a respeito do fluxo de atendimento no cotidiano de trabalho.

Para o Ministério da Saúde (Brasil, 2016) a gestão do fluxo de pacientes é uma forma de melhorar os serviços de saúde, pois ocorre a reflexão sobre a adaptação da relação entre capacidade e demanda, segurança do paciente, tópicos essenciais para assegurar que os pacientes recebam o cuidado certo, no lugar certo, na hora certa, durante todo o tempo.

Adotou-se para esta produção a noção de fluxograma como a representação gráfica de um processo de trabalho, em que são descritas as ações e atividades inter-relacionadas que compõe esse processo. É uma ferramenta de comunicação útil para identificar os componentes e o comportamento de um dado processo.

Nas próximas páginas são descritos graficamente a produção de pesquisador-profissional-usuário do fluxograma do ambulatório de hematologia utilizando símbolos padronizados.

Fluxograma 1: DESCRIÇÃO DA ENTRADA DO PACIENTE NO AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA



ENTRADA DO PACIENTE NO AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA

O acesso ao ambulatório se dá por meio da triagem de enfermagem, pacientes provenientes da pediatria, do transplante de medula óssea e interconsultas.

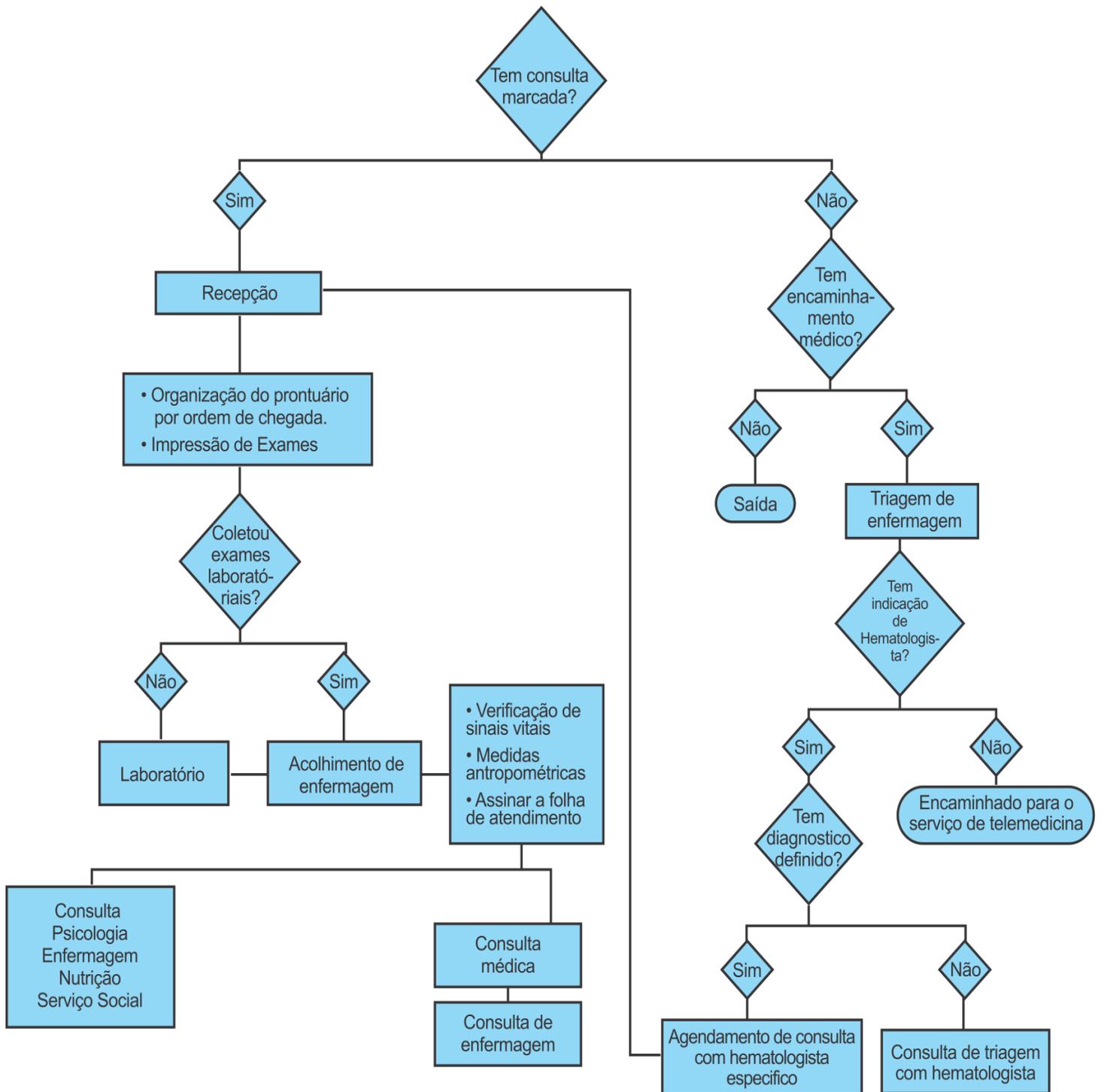
Caso não tenha consulta agendada: paciente encaminhado para o serviço de triagem com o enfermeiro.

Documentos necessários: Encaminhamento ou ficha de referência médica para o serviço de hematologia, documento de identificação e exames que possam evidenciar a necessidade de atendimento com o hematologista.

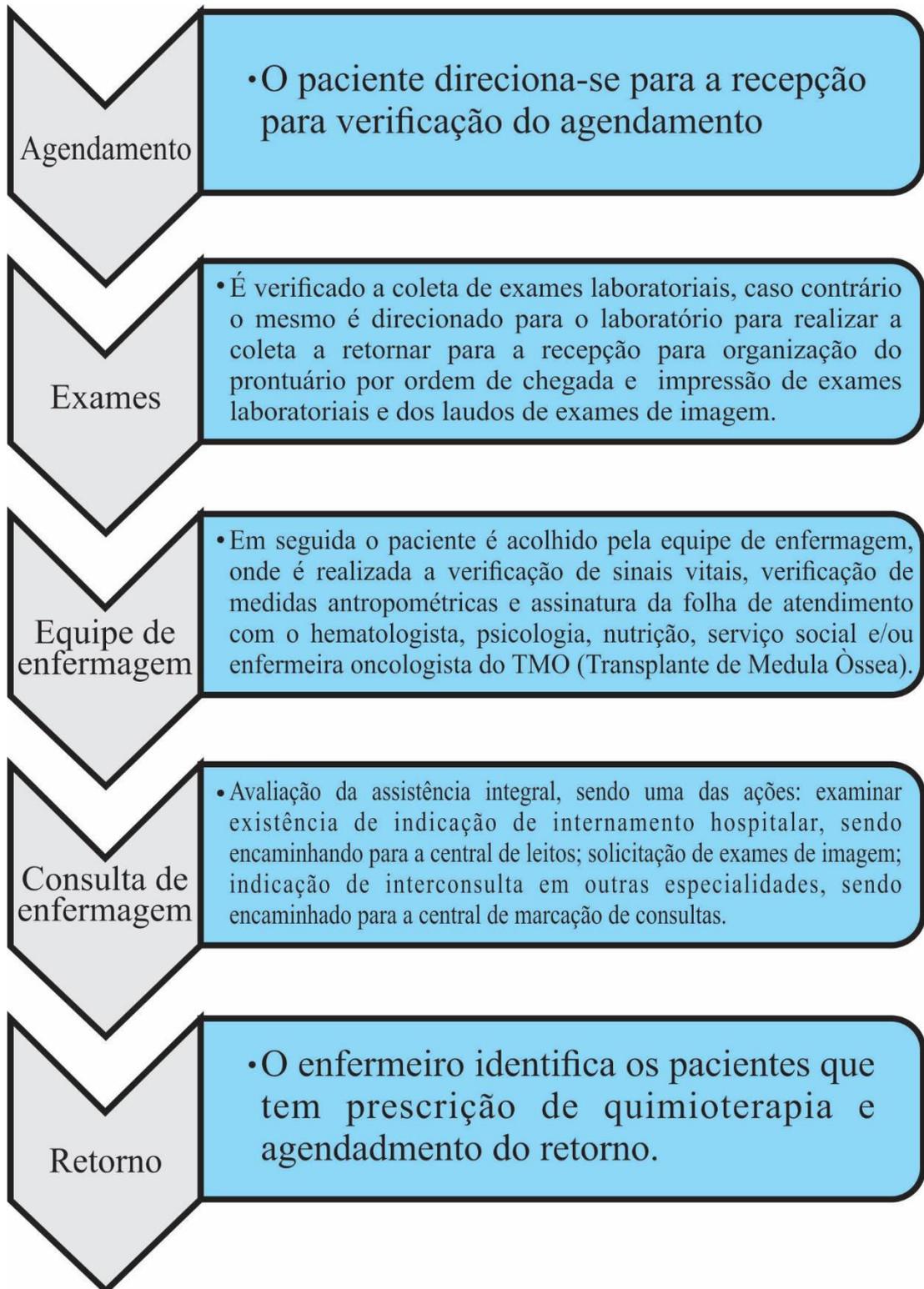
Paciente sem diagnóstico definido: consulta agendada para o serviço de triagem médica com hematologista.

Paciente com diagnóstico definido: encaminhado para a recepção para agendamento da consulta.

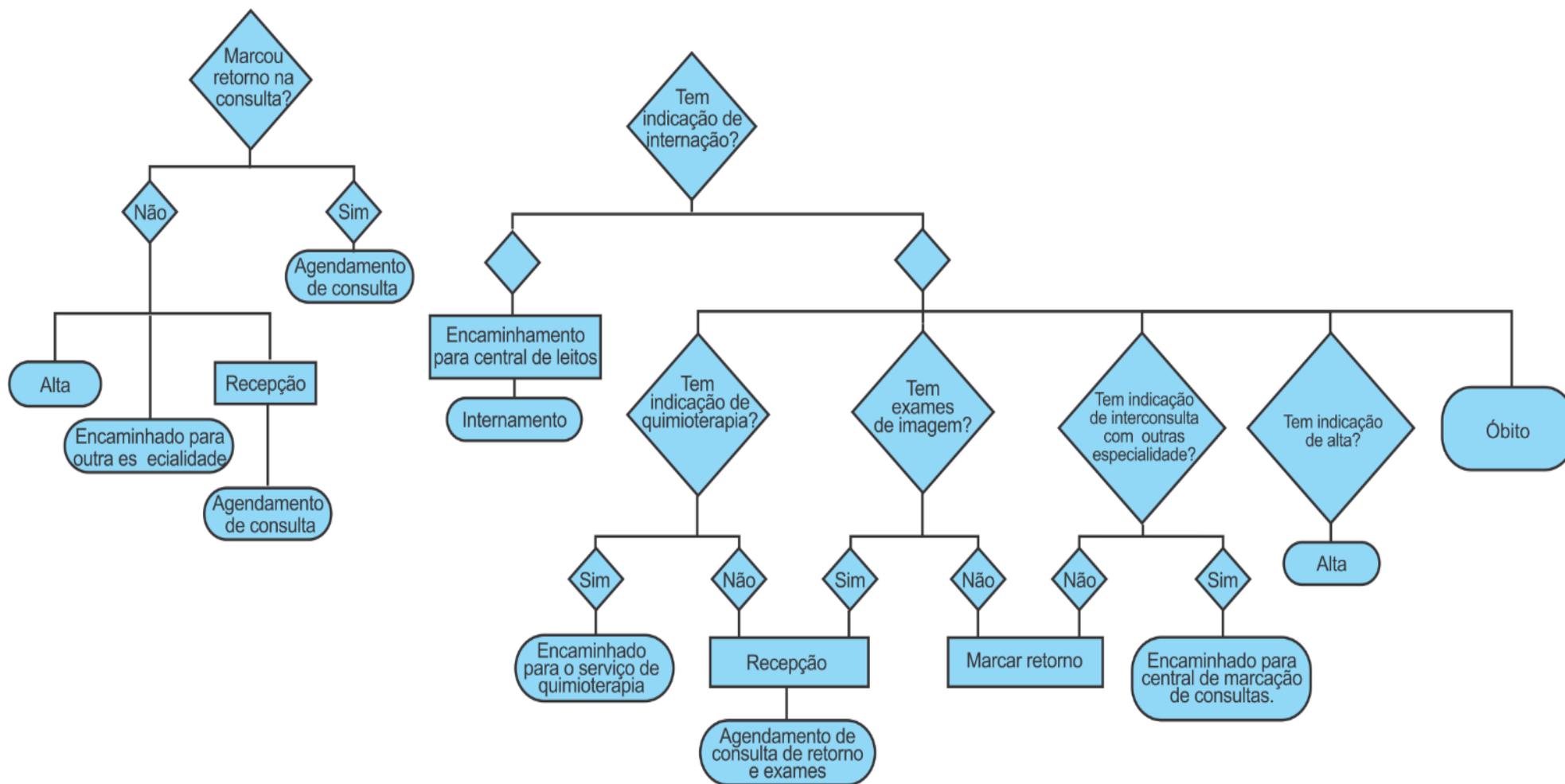
Fluxograma 2: DESCRIÇÃO DO ATENDIMENTO DO PACIENTE NO AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA



ATENDIMENTO DO PACIENTE NO AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA



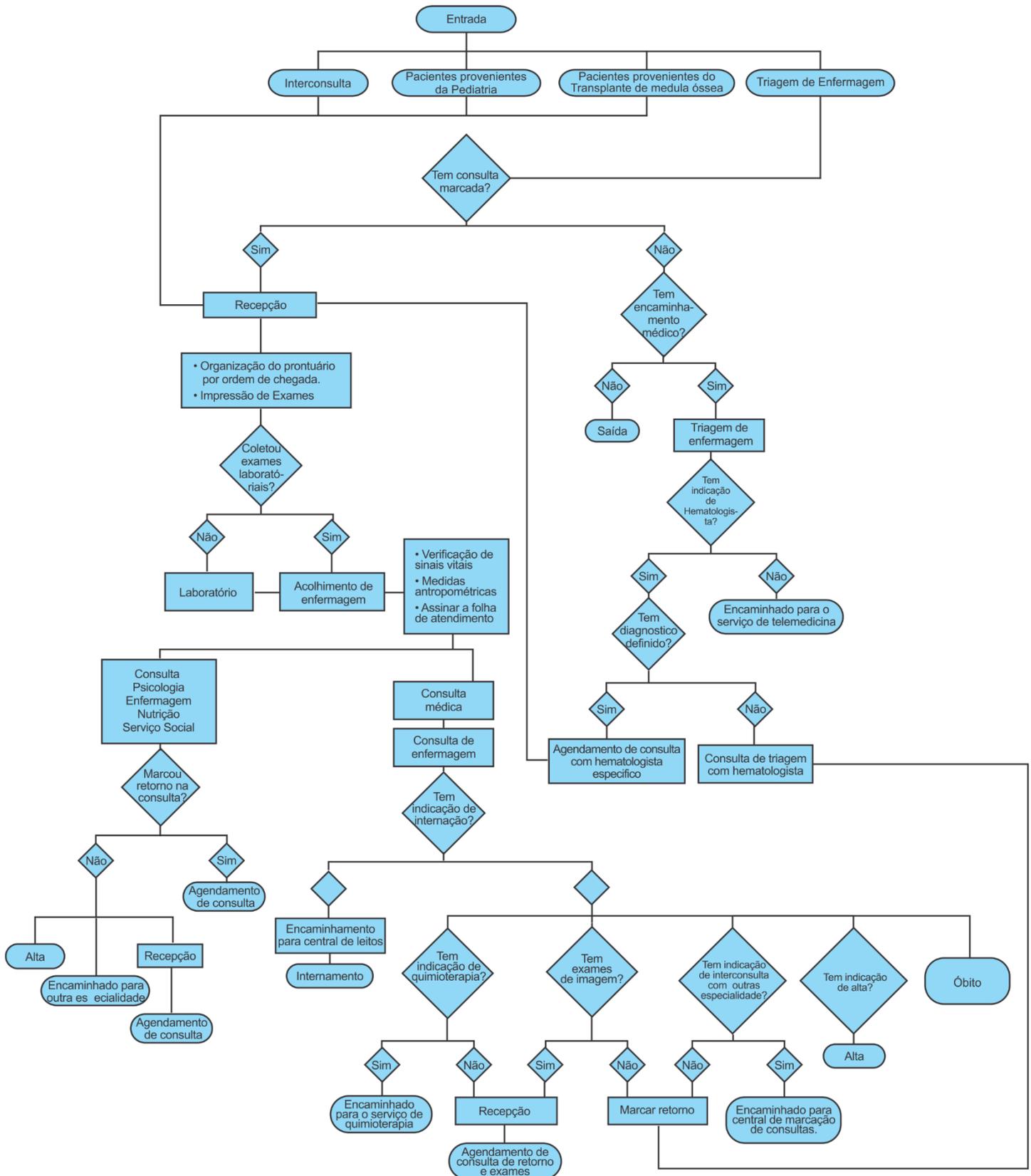
Fluxograma 3: DESCRIÇÃO DA SAÍDA DO PACIENTE NO AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA



SAÍDA DO PACIENTE DO AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA



Fluxograma 4: DESCRIÇÃO GERAL DO FLUXO DO PACIENTE



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção e validação do fluxograma de atendimento do paciente no serviço ambulatorial hematológico possibilitou o entendimento da concepção de fluxo de atendimento dos participantes e suas dificuldades.

Após esse levantamento uma primeira versão do fluxograma foi elaborada e avaliada por especialistas. Estes fizeram sugestões que foram incorporadas em versões posteriores e finalmente a versão final foi apresentada neste guia.

Espera-se que o fluxo do paciente do ambulatório de hematologia possa trazer reflexões para a equipe sobre seus processos de trabalho. Além disso, deseja-se que o guia com o detalhamento do fluxo direcione processos de gestão, favorecendo o cuidado integral e resolutivo aos pacientes do serviço.

Por fim, o produto aqui apresentado reflete um aspecto da realidade em um momento histórico do serviço, logo está sempre inacabado e aberto a aprofundamentos, ampliações e novos direcionamentos em benefício de profissionais e pacientes.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ministério de Saúde, **Hematologia**: Protocolos de encaminhamento da atenção básica para a atenção especializada. Brasília: Ministério da Saúde, 2016^a.

Apoio:



MÁRCIA ALVES FERREIRA

Guia extraído da dissertação intitulada: **GUIA PARA DESCRIÇÃO DO FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA: CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO**, Curso de Mestrado Profissional em Gestão em Saúde, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Estadual do Ceará.

Área de Concentração: Saúde Coletiva.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a **Mardênia Gomes Vasconcelos Pitombeira**



CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:
MÁRCIA ALVES FERREIRA

Participante(s):
MÁRCIA ALVES FERREIRA (Autor) | MARDÊNIA GOMES VASCONCELOS
PITOMBEIRA (Supervisor)

Título:
GUIA COM FLUXO DE ATENDIMENTO EM AMBULATÓRIO DE HEMATOLOGIA

Data do Registro:
2/16/2021 12:11:20 PM

Hash da transação:
0x3095324dd6e920174e935957cf5c894f34d598beaa2f781223d633f20bbd205b

Hash do documento:
fef63fb3c7ce962c7aa1a53b9561f7e21a808b7e546f22d02062cc32d1a7612d

Compartilhe nas redes sociais



[clique para acessar](#)

