

Agilização da resolutividade da fila para cirurgia de catarata

Em janeiro de 2024 foi publicado no *Brazilian Journal of Health Review*, o trabalho “*Assessment of the quality of the ophthalmological Service at the Hospital of the State Public Servant of São Paulo based on the number of ombudsman cases*” (DOI: 10.34119/bjhrv7n1-220), de autoria do ex-residente da instituição Marcelo Buitrago de Andrade. Mostrava que a mudança da jornada do paciente com catarata, desde sua indicação cirúrgica até a cirurgia, impactava de forma positiva a efetividade de todo o processo.

O Hospital do Servidor Público Estadual “Francisco Morato de Oliveira” (HSPE-FMO) de São Paulo, fundado em 1961, faz parte do Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual de São Paulo (Iamspe), e assiste aproximadamente a 1,3 milhão de pessoas. É responsável pelo atendimento de 10% da população idosa do Estado de São Paulo. Atualmente tem capacidade instalada de 700 leitos, com 923 médicos, entre concursados e contratados, divididos em 51 especialidades.

Em junho de 2023 realizou 20.501 atendimentos ambulatoriais, com 3.383 executados pelo Serviço de Oftalmologia (7% de todos os atendimentos), atrás apenas da Fisioterapia. No ambulatório de catarata foram realizados 1.316 atendimentos (39% da Oftalmologia), o oitavo maior volume das 51 especialidades médicas.

No mesmo período foram realizados 1.557 procedimentos cirúrgicos, 370 pelo Serviço de Oftalmologia (65% a mais que no segundo maior serviço cirúrgico do hospital). Uma em quatro cirurgias foram realizadas por oftalmologistas, com 294 cirurgias de catarata (79% do total da oftalmologia), o maior procedimento cirúrgico do HSPE (uma em cinco cirurgias).

No início do estudo, a lista para cirurgia de catarata apresentava 1.882 pacientes cadastrados, com dificuldades operacionais e sem uma ordenação objetiva. Em seis meses com a adoção de uma lista dinâmica, com atualização *on time*, uso de cores diferentes para a classificação anestésica, avaliação do nível de dificuldade cirúrgica, particularidade de cada caso e o envolvimento da equipe de anestesiologia, houve a condensação da lista (redução de 78%, de 1.882 pacientes para 404), redução do tempo dispendido na marcação das cirurgias, além de maior facilidade e agilidade na marcação cirúrgica.

A fim de mensurar a efetividade operacional implementada, foram avaliadas as aberturas de ouvidorias relacionadas à catarata, que demonstrou um declínio de 60 ouvidorias no início (três a cada cinco) para 42 no final, redução de 30%.

Atualmente, há 468 pacientes aguardando a avaliação anestésica, com capacidade instalada para 87 cirurgias por semana. Pode-se afirmar que o paciente do HSPE/ Iamspe pode sair da sua consulta de indicação cirúrgica informado de que será operado em até seis semanas.

As mudanças implementadas melhoraram a gestão do setor com redução da burocracia e dos processos, otimizaram o tempo, melhoraram a percepção da qualidade assistencial pelo usuário com uma jornada mais simples, rápida e eficiente.

Marcelo Buitrago de Andrade, Bernardo Buitrago de Andrade, José Garone Lopes Filho,
Alexandre Maneta, Eric Pinheiro de Andrade

Serviço de Oftalmologia do HSPE
Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais