



LORENA LIRA TAVARES DOS SANTOS DE LIMA

**AGENDAMENTO E ENTREGA DE EXAMES NO SERVIÇO DE IMAGEM DO  
HOSPITAL NAVAL DE BELÉM: UMA PROJETO DE INTERVENÇÃO**

Rio de Janeiro

2023

LORENA LIRA TAVARES DOS SANTOS DE LIMA

**AGENDAMENTO E ENTREGA DE EXAMES NO SERVIÇO DE IMAGEM DO  
HOSPITAL NAVAL DE BELÉM: UMA PROJETO DE INTERVENÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização Gestão em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão em Saúde.

Orientador(a): Prof. Dra. Priscilla Caran Contarato.

Rio de Janeiro

2023

*Dedico à minha família, esposo e filhos, meu maior motivo de amor e perseverança.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela saúde e pela minha família

A minha família, pelo incentivo e apoio nos momentos difíceis.

Aos meus colegas de trabalho pela participação e apoio.

A tutora Priscilla pela paciência, dedicação e exemplo de professora.

Ao Hospital Naval de Belém, que mesmo em mares tormentosos, se mantém incansável Sentinela do Portal da Amazônia.

Aos meus colegas de turma do C-SUP pela amizade e alegria.

*“Se um homem não sabe para qual porto navega, nenhum vento lhe é favorável.” – Sêneca.*

## RESUMO

Como parte do apoio diagnóstico, os serviços de Radiologia constituem uma etapa primordial do atendimento ao paciente visto que permite um diagnóstico precoce e eficaz, sendo norteador da conduta dos médicos assistentes, no intuito de promover o retorno às atividades habituais do paciente. Este projeto foi desenvolvido no Hospital Naval de Belém (HNBe), ao se identificar como situação-problema no Serviço de Imagem, o longo aprazamento de exames ultrassonográficos e demora na entrega de laudos tomográficos. Como causas críticas, foram a indisponibilidade das agendas e acesso aos laudos dos exames e a indisponibilidade na entrega de laudos na rede interna do HNBe. Portanto, o objetivo geral deste projeto é reduzir o longo aprazamento no agendamento dos exames ultrassonográficos e diminuir o tempo de espera na entrega de laudos tomográficos e como objetivos específicos: instituir a formatação de laudos e agendas em meio digital, treinar o corpo técnico do Serviço de Imagem no cadastro de usuários, programação na agenda e envio de laudos em meio digital. No tocante ao e-mail implantado, houve aceitação dos pacientes quanto ao encaminhamento de laudos tomográficos por meio digital, com pedidos de cerca de 30%, evitando o retorno dos mesmos para entrega dos laudos, com melhoria na satisfação do usuário. A entrega de exames tomográficos foi reduzida para 10 dias devido ao mutirão realizado pelos médicos e técnicos do Serviço, visto que houve um aumento da demanda interna para realização principalmente de ultrassonografias, o que impactou no horário disponibilizado para laudo de exames dos médicos radiologistas, se reduzindo para dois períodos por semana. No intuito de um incremento na qualidade do Serviço de Imagem do HNBe, o impacto da implementação do projeto de intervenção ainda será avaliado a curto prazo, tendo como desafios o contingenciamento orçamentário. As ações adotadas acerca notadamente do compartilhamento da pasta de laudos já geraram uma percepção de mudança na solicitação de exames pelo corpo clínico, bem como maior integração da equipe técnica do Serviço com as reuniões sobre dificuldades encontradas e proposição de melhorias.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade em Saúde, Segurança do Paciente, Radiologia, Hospital

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: <b>DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
Tabela 2: <b>MATRIZ DE PROGRAMAÇÃO DA CAUSA CRÍTICA 1.....</b>	<b>17</b>
Tabela 3: <b>MATRIZ DE PROGRAMAÇÃO DA CAUSA CRÍTICA 2.....</b>	<b>18</b>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 IMPACTOS DO LONGO APRAZAMENTO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM.....</b>	<b>11</b>
<b>3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES.....</b>	<b>16</b>
<b>3.3 GESTÃO DO PROJETO.....</b>	<b>19</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>21</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>23</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>24</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade, no contexto dos serviços de radiologia e diagnóstico por imagem (SRDI), remete ao entendimento da importância da qualidade como fator determinante na competitividade por diversas razões, dentre as quais são destacados a globalização, a evolução tecnológica, o aumento da concorrência, as mudanças no perfil dos pacientes nesses serviços. Como qualquer serviço de saúde, é um sistema aberto e, desse modo, sofre a ação do meio, mudando constantemente, ao mesmo tempo em que contribuiu para o surgimento de uma nova maneira de ver as suas relações internas e externas para atender às novas demandas dos serviços de imagem (CANTIELLO *et al*, 2016; CBR, 2019).

Dessa forma, a busca pela qualidade nos serviços de diagnóstico por imagem que ocupam lugar de importância nos cuidados de saúde, tem evoluído junto com o progresso tecnológico e se expandido, caracterizando um movimento atual desse mercado da saúde, que está imbuído de buscar a excelência e o desenvolvimento sustentável com foco na gestão, qualidade dos exames, dos laudos, e na segurança do paciente (CANTIELLO *et al* 2016; CBR, 2019).

A qualidade, como função gerencial nos serviços de imagem, apresenta um visível crescimento e desenvolvimento, com o objetivo de atender às demandas do envelhecimento populacional, aumento de doenças crônicas degenerativas, apresentando relevância na detecção e no rastreamento precoce de doenças para seleção da terapêutica ideal. Dentre outras razões, esses serviços tornaram-se um diferencial, sendo a sua avaliação uma certificação de confiabilidade (CANTIELLO *et al*, 2016, AQUINO *et al*, 2017)

Destaca-se que a demora na marcação de exames e entrega de laudos impactam diretamente no prosseguimento do atendimento médico do usuário, sendo uma condição crítica a ser enfrentada, visto que conforme art. 3º da Portaria Nº 1.820, DE 13 de agosto de 2009 do Ministério da Saúde (Brasil, 2009, p.):

“Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.

Parágrafo único. É direito da pessoa ter atendimento adequado, com qualidade, no tempo certo e com garantia de continuidade do tratamento, para isso deve ser assegurado:



I - atendimento ágil, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e com condições adequadas de atendimento...”

Ademais , segundo QUEIROZ e colaboradores (2011), os serviços de radiologia constituem-se de grande importância dentro de um hospital, pois determina na maioria das vezes o diagnóstico final de uma doença de forma precoce e precisa, direcionando a conduta no tratamento, auxiliando o médico na tomada de decisões essenciais para o sucesso terapêutico, e desta forma, contribuindo para o retorno do paciente as atividades habituais.

Este projeto foi desenvolvido no Hospital Naval de Belém (HNBe), a partir da situação-problema identificada no Serviço de Imagem como o longo aprazamento no agendamento e entrega de laudos de exames de imagem no HNBe, visto que um longo aprazamento determina insatisfação dos usuários e aumento do absenteísmo, resultando numa menor produtividade dos médicos ultrassonografistas; bem como uma demora na entrega de laudos tomográficos determina uma demora na conduta e terapêutica dos pacientes, reduzindo ainda a qualidade do atendimento.

Portanto, o objetivo geral deste projeto é a reduzir o longo aprazamento no agendamento dos exames ultrassonográficos e diminuir o tempo de espera na entrega de laudos tomográficos e como objetivos específicos: instituir a formatação de laudos e agendas em meio digital, treinar o corpo técnico do Serviço de Imagem no cadastro de usuários, na programação da agenda, no envio de laudos em meio digital.

Como consequência destas intervenções nos processos do Serviço de Imagem, haverá uma melhor qualidade na prestação do atendimento ao usuário do HNBe, resultando numa melhor assistência clínica.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 – IMPACTOS DO LONGO APRAZAMENTO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Segundo Vidigal (2010), as unidades de radiologia demandam maior qualidade dos seus serviços com o menor risco ao paciente, embora erros e acidentes aconteçam. Ressalta, ainda, que, para os serviços de radiologia se desenvolverem, é importante priorizar a cultura da qualidade, desenvolvendo um sistema de gestão que envolva toda a organização.

Conforme Macedo e Rodrigues (2009), nas organizações de saúde, inclusive na radiologia, a gestão da qualidade e de melhoria contínua já fazem parte do dia a dia. As organizações prestadoras de serviços de saúde são concebidas para atender às necessidades dos pacientes, atuando com qualidade, excelência e eficiência. Os serviços de radiologia, por serem serviços constantemente utilizados por grande número de pacientes, devem ter esta filosofia presente.

O papel principal da Radiologia e Diagnóstico por Imagem é o auxílio no diagnóstico e tratamento de doenças. Em um exame radiológico, é gerado uma imagem, e com base na imagem é feito o laudo, e o laudo gera informação. É por meio desta informação que o paciente dará prosseguimento ao tratamento de saúde, ou seja, o maior valor entregue ao paciente é a informação (PEREIRA et al., 2016). Para bom funcionamento de um setor é necessário que os trabalhadores, máquinas, sistemas de informação, pacientes, produtos, tenham uma boa articulação, afim de que o serviço seja prestado com qualidade (PEREIRA et al. 2016). Todavia sabe – se que na interação entre estes elementos há problemas. Um dos problemas na saúde pública ocorre no agendamento de exames. A ausência ou a demora de agendamentos pode resultar em atrasos no tratamento e na diminuição da qualidade dos cuidados, bem como gerar a insatisfação do paciente e do trabalhador. O gerenciamento eficiente de procedimentos ambulatoriais pode produzir melhorias nos resultados médicos, satisfação do paciente e acesso ao serviço (DOWELL et al., 2017).

Macedo e Rodrigues (2009) abordam a qualidade no setor de radiologia na perspectiva do Programa de Controle de Qualidade (PCQ) que envolve aspectos técnicos do setor, ressaltando que muitos profissionais não entendem o significado disto. Um fator que pode ser avaliado



dentro da qualidade no serviço é a humanização, que segundo Borba (2013) está presente em todas as áreas de serviços de saúde.

Os serviços de radiologia se tornam de grande importância em instituições hospitalares por serem um setor altamente especializado com equipamentos de tecnologias avançadas e determinam, inúmeras vezes, o diagnóstico de uma doença de forma precoce e precisa, podendo direcionar a conduta no tratamento, auxiliando a equipe multiprofissional na tomada de decisões para o sucesso terapêutico (QUEIROZ *et al.*, 2011).

Logo, a melhoria da qualidade total nos serviços prestados pelo setor de radiologia dos Hospitais é uma meta que deve ser perseguida constantemente. É possível e desejável associar um atendimento personalizado, num ambiente agradável, com profissionais qualificados, oferecendo um serviço eficaz e competente (QUEIROZ *et al.*, 2011). O alcance de uma melhora na qualidade do atendimento prestado leva uma resolução ágil dos problemas do paciente, consequentemente uma maior satisfação na prestação do serviço pelo usuário.

### **3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO**

O Hospital Naval de Belém é a única Organização Militar Hospitalar existente na área de abrangência do Comando do Quarto Distrito Naval, realizando atendimento de militares da ativa, veteranos, dependentes e pensionistas residentes no Pará. Amapá, Maranhão e Piauí, com sede em Belém – Pará, contando com 45 leitos, sendo 6 leitos em unidade fechada e os demais em enfermarias/quartos.

No Serviço de Imagem do HNBe, são realizados ao ano, cerca de 11580 exames (englobando ultrassonografia, raios-X, tomografia e mamografia), sendo que destes, as tomografias são entregues em formato digital, as radiografias e mamografias impressas em películas e as ultrassonografias em papel. Tais exames são solicitados pelo corpo clínico do HNBe e de médicos prestadores de serviço através de clínicas/hospitais credenciados.

O Serviço possui duas salas de exames, uma sala de laudo, uma sala de secretaria e uma recepção. Como rotina, há marcação de exames ambulatoriais de radiologia convencional e tomografia nos períodos matutino e vespertino, ultrassonográficos em geral nos períodos da manhã três vezes por semana e à tarde duas vezes por semana; Doppler vascular, ultrassonografias obstétricas e ecocardiografias realizadas uma vez por semana.

Este projeto de intervenção está ancorado nos conceitos e ferramentas do planejamento estratégico operacional, tais como: As condições necessárias para a realização das melhores práticas no cuidado à saúde devem estar no lugar certo, no momento certo e funcionando corretamente todo o tempo.

O uso de diretrizes clínicas permite a programação dessas condições.

A gestão da clínica é uma abordagem integrada que busca garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde, requerendo análise organizacional no sentido de entender a complexidade dos métodos de sucesso.

Deve desenvolver-se no nível da organização como um todo, não se restringindo aos esforços de indivíduos ou serviços na organização.

### 3.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Na situação-problema abordada neste projeto de intervenção, se observa que o longo aprazamento no agendamento de exames determina uma insatisfação dos usuários, além de aumento do absenteísmo, determinando uma redução da produtividade dos médicos radiologistas e piora na qualidade do serviço prestado. Também se observa que a demora na entrega de laudos impacta negativamente na tomada de decisões pelo médico assistente para uma terapêutica adequada, fazendo com que haja uma demora no retorno do paciente às suas atividades habituais.

Atualmente, todos os exames de imagem são aprazados e seus laudos entregues no Serviço de Imagem, com necessidade da presença do usuário com o pedido do exame e do documento de identificação. O aprazamento para realização de exames ultrassonográficos atualmente é de 45 dias e se observa cerca de 30% de absenteísmo devido ao longo tempo de espera, porém são realizados encaixes para manter a média de atendimento de 15 a 18 exames por turno. Além disso, há demora de cerca de 20 dias úteis para entrega de exames tomográficos, outro motivo de reclamação no serviço de Ouvidoria do HNBe.

Foram realizadas pesquisas qualitativas no Serviço de Imagem, junto aos profissionais pertencentes e às demandas trazidas pela Ouvidoria do HNBe, sendo observados os seguintes pontos que poderiam ser evitados/mitigados com a implantação de um fluxograma: inexistência de canal digital para o aprazamento dos exames de imagem, com necessidade presencial do usuário para tal; demora na marcação de exames, notadamente os de ultrassonografia, visto a alta demanda de solicitações, sem uma orientação aos médicos do corpo clínico, redução da produtividade dos médicos devido ao absenteísmo causado pelo aprazamento longínquo; marcação realizada em papel, sem acesso pelos demais setores do HNBe; repetição de exames de imagem desnecessariamente, determinando do aumento dos custos com impressão em película e armazenamento em mídia digital; impacto no meio ambiente com re-impressão dos exames em películas plásticas, DVD e papel A4.

As possíveis causas para o longo aprazamento de exames ultrassonográficos e demora na entrega de laudos tomográficos no Serviço de Imagem do Hospital Naval de Belém são:

- Estações de trabalho insuficientes para a padronização de tais processos no Serviço de Imagem;
- Indisponibilidade na entrega de laudos na rede interna do HNBe;

- 
- Deslocamento de pessoal técnico às funções administrativas,;
  - Número insuficiente de médicos radiologistas que atendam à crescente demanda de exames radiológicos; e
  - Indisponibilidade das agendas e acesso aos laudos dos exames na rede interna do HNBe.

Como causas críticas, foram abordadas:

1. a indisponibilidade das agendas e acesso aos laudos dos exames realizados na rede interna do Hospital Naval de Belém para consulta pelos profissionais de Saúde impacta na falta de comunicação entre os setores requisitantes, determinando repetição de exames de imagem já realizados e reduzindo a qualidade do serviço prestado aos usuários;
2. a indisponibilidade na entrega de laudos na rede interna do HNBe, fazendo com que os usuários ao HNBe se desloquem para tais fins, além de impactar no aumento de custos com impressão dos laudos em papel.

### 3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES

O projeto de intervenção foi materializado através da elaboração de matriz de programação de ações descrita abaixo.

TABELA 1 – Descrição e análise da situação problema

<b>Situação-problema:</b>	<b>Longo aprazamento na solicitação, agendamento e entrega de laudos de exames de imagem no HNBe</b>
<b>Descritores:</b>	<b>O aprazamento para realização de exames ultrassonográficos atualmente é de 45 dias. O aprazamento para entrega de laudos tomográficos atualmente é de 20 dias úteis.</b>
<b>Indicadores:</b>	<b>Número de dias para agendamento de exames ultrassonográficos (Fonte: agenda de exames) Número de dias para entrega de laudos tomográficos (Fonte: protocolo de entrega de laudos)</b>
<b>Meta:</b>	<b>Reduzir o aprazamento de exames ultrassonográficos para 20 dias a partir de março/2024 Reduzir o aprazamento de entrega de laudos tomográficos para 7 dias úteis a partir de março/2024.</b>
<b>Resultado esperado:</b>	<b>Redução do tempo de espera para aprazamento de exames ultrassonográficos e de entrega de laudos tomográficos para melhorar a qualidade do serviço e o cuidado ofertado aos usuários.</b>

TABELA 2 – Matriz de programação da causa crítica 1

<b>Causa crítica 1: indisponibilidade das agendas e acesso aos laudos dos exames realizados na rede interna do Hospital Naval de Belém</b>				
<b>Ações</b>	<b>Recursos necessários</b>	<b>Produtos a serem alcançados</b>	<b>Prazo de conclusão</b>	<b>Responsável</b>
<b>Elaborar agenda em formato digital</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>Agenda elaborada</b>	<b>AGOSTO/2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>
<b>Treinar pessoal para programação da agenda</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>Pessoal treinado</b>	<b>15SET2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>
<b>Implantar e divulgar agenda na rede interna</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>Agenda divulgada e implantada</b>	<b>15OUT2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>
<b>Utilizar agenda da rede interna</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>Agenda utilizada</b>	<b>07NOV2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>
<b>Implantar linha de celular com Whatsapp para marcação de exames</b>	<b>Cognitivo, organizativo e financeiro</b>	<b>Whatsapp implantado</b>	<b>30MAR2024</b>	<b>CC (Md) Lorena CC (RM1-T) Márcia 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>

TABELA 3 – Matriz de programação da causa crítica 2

<b>Causa crítica 2: indisponibilidade na entrega de laudos na rede interna do HNBe</b>				
<b>Ações</b>	<b>Recursos necessários</b>	<b>Produtos a serem alcançados</b>	<b>Prazo de conclusão</b>	<b>Responsável</b>
<b>Padronizar laudos em formato digital</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>Laudos padronizados</b>	<b>AGOSTO/2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>
<b>Treinar pessoal no cadastro de usuários e envio de laudos em meio digital.</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>Pessoal treinado</b>	<b>15SET2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>
<b>Implantar e-mail para envio de laudos</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>E-mail implantado</b>	<b>15OUT2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>
<b>Avaliar aceitação dos usuários para envio de laudos por e-mail</b>	<b>Cognitivo e organizativo</b>	<b>Aceitação avaliada</b>	<b>07NOV2023</b>	<b>CC (Md) Lorena 1SG-EF Tanilson 2SG-RM Adriana Dias</b>

### 3.3 GESTÃO DO PROJETO

O gerenciamento para realização das ações estruturadas na matriz foi pautado em atividades iniciais únicas como: as reuniões, elaboração dos fluxogramas e agenda e treinamento da equipe do serviço de imagem; como estratégias iniciais para implementação a serem executadas em três meses. O acompanhamento do projeto com avaliações das conformidades, ficou definido após a conclusão dessas atividades iniciais de implementação, com devolutivas programadas mensalmente.

Os membros executores técnicos em Radiologia Médica mais graduados e encarregada do Serviço de Imagem do HNBe são os gestores deste projeto de intervenção. O acompanhamento da execução das medidas instituídas foi mensal até março/2024.

O projeto, atualmente, encontra-se em execução, necessitando de ajustes na programação das ações previstas na matriz do anteprojeto, como aumento no prazo para redução do aprazamento de exames ultrassonográficos em 20 dias e entrega de laudos tomográficos em 7 dias para março/2024, sendo que anteriormente seria para novembro/2023. No mês de outubro/2023, houve contingenciamento orçamentário intenso, com a necessidade de absorção completa dos exames de imagem solicitados pelo corpo clínico, se respeitando os limites de cada método de imagem. Com isso houve a readequação das agendas de Doppler vascular para duas vezes na semana (outrora uma), incremento dos exames obstétricos para também duas vezes na semana, bem como abertura de agenda às segundas e terças pelo período matutino para tentar manter os 45 dias de aprazamento como limite máximo proposto pela Diretoria de Saúde da Marinha. Além disso, houve remanejamento dos técnicos para o Setor de Ultrassonografia para atender ao aumento da demanda de exames, determinando remanejamento de agendas de radiografias simples para não haver sobrecarga de trabalho aos técnicos.

A pasta de laudos e agenda de exames já se encontram na rede interna do HNBe conforme cronograma proposto, se observando uma redução na repetição de exames, notadamente de pacientes internados, porém os médicos ainda solicitam a implantação de um sistema PACS para visibilização das imagens. O e-mail foi criado, sendo implantando a princípio para os militares da ativa, a fim de priorizar a marcação de exames dos mesmos, com previsão de linha de celular com Whatsapp para demais usuários até março/2024. Houve aceitação dos pacientes quanto ao encaminhamento de laudos tomográficos por e-mail, com pedidos de cerca



de 30%, evitando o retorno dos mesmos para entrega dos laudos. A entrega de exames tomográficos foi reduzida de 20 dias úteis para 10 dias devido ao mutirão realizado pelos médicos e técnicos do Serviço.

Por fim, mesmo com essa readequação de prazos e redirecionamento de rota devido ao contingenciamento orçamentário, o Serviço de Imagem se expandiu no leque de exames ultrassonográficos e se mostrou essencial na resolução rápida e precoce do quadro clínico dos pacientes, com maior senso de pertencimento pela equipe técnica, visto que houve participação dos mesmos na melhoria do serviço e que os prazos sejam cumpridos para um incremento na qualidade de atendimento ao usuário do Hospital Naval de Belém.



## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços de radiologia se tornam de grande importância em instituições hospitalares por serem um setor altamente especializado com equipamentos de tecnologias avançadas e determinam, inúmeras vezes, o diagnóstico de uma doença de forma precoce e precisa, podendo direcionar a conduta no tratamento, auxiliando a equipe multiprofissional na tomada de decisões para o sucesso terapêutico (QUEIROZ *et al.*, 2011).

A melhoria da qualidade total nos serviços prestados pelo setor de radiologia dos Hospitais é uma meta que deve ser perseguida constantemente. É possível e desejável associar um atendimento personalizado, num ambiente agradável, com profissionais qualificados, oferecendo um serviço eficaz e competente (QUEIROZ *et al.*, 2011).

Diante da verificação da situação-problema do longo aprazamento no agendamento e entrega de laudos de exames de imagem no HNBe, o Serviço de Imagem estruturou o projeto de intervenção com a meta de diminuição do tempo de espera para aprazamento de exames ultrassonográficos para 20 dias e redução do tempo de espera para aprazamento de laudos tomográficos de rotina para 7 dias úteis até março/2024.

No tocante ao e-mail implantado, houve aceitação dos pacientes quanto ao encaminhamento de laudos tomográficos por meio digital, com pedidos de cerca de 30%, evitando o retorno dos mesmos para entrega dos laudos, com melhoria na satisfação do usuário. A entrega de exames tomográficos foi reduzida para 10 dias devido ao mutirão realizado pelos médicos e técnicos do Serviço, visto que houve um aumento da demanda interna para realização principalmente de ultrassonografias, o que impactou no horário disponibilizado para laudo de exames dos médicos radiologistas, se reduzindo para dois períodos por semana.

Visando a um incremento na qualidade do Serviço de Imagem do HNBe, o impacto da implementação do projeto de intervenção ainda será avaliado a curto prazo, tendo como desafios o contingenciamento orçamentário. As ações adotadas acerca notadamente do compartilhamento da pasta de laudos já geraram uma percepção de mudança na solicitação de exames pelo corpo clínico, bem como maior integração da equipe técnica do Serviço com as reuniões sobre dificuldades encontradas e proposição de melhorias.

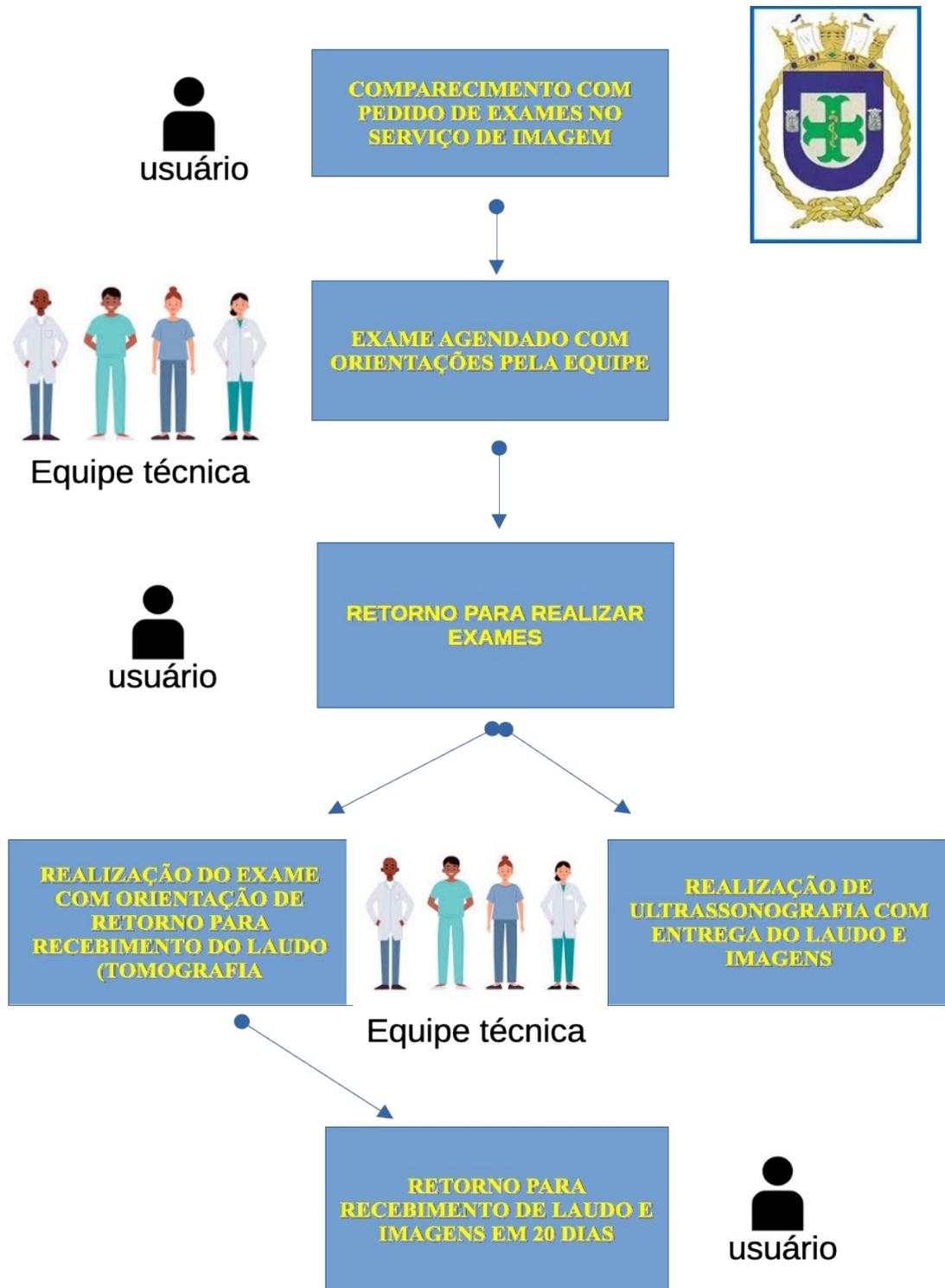


A grande preocupação atualmente com a qualidade dos cuidados prestados, é foco de interesse e de extrema importância na medida em que a garantia, monitorização e melhoria da qualidade dos serviços devam ser um dos grandes objetivos de uma instituição de saúde (radiológica) face às atuais diversidades. A maioria dos compradores de serviços, na saúde em geral e na radiologia em particular, espera os mesmos níveis de qualidade em todos os locais, e recomenda-se que as unidades de radiologia evoluam de programas de controle da qualidade para programas de gestão da qualidade total. A qualidade no setor Saúde é entendida como a sistematização de todos os processos, em todas as áreas e esferas da gestão, na busca da perfeição ao nível ético e técnico (FERREIRA e VERGARA, 2021).

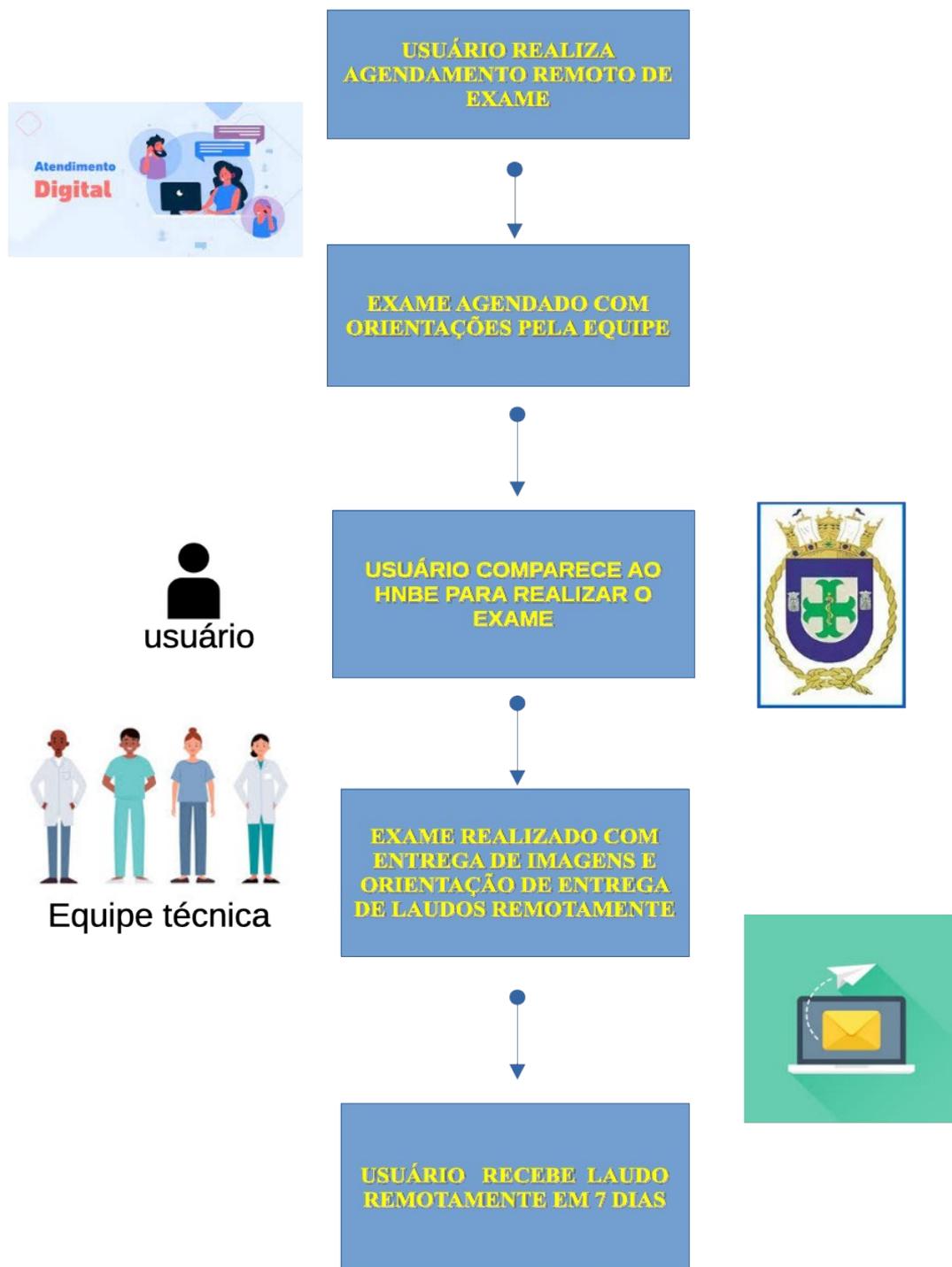
## 5 REFERÊNCIAS

- AQUINO, A. T. et al. Organizational change in quality management aspects: a quantitative proposal for classification. *Production*, 2017;27:e20162165. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-6513.216516>.
- BORBA, A. K. A humanização da assistência em ambientes hospitalares: uma revisão integrativa. 2013. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia em Radiologia). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.
- CANTIELLO, J. et al. The evolution of quality improvement in healthcare: patient-centered care and health information technology applications. *J Hosp Adm*. 2016;5(2):62-8. Disponível em: <https://doi.org/10.5430/jha.v5n2p62>.
- DOWELL, J. D. et al. Lean six sigma approach to improving interventional radiology scheduling. *Journal of the American College of Radiology*, v. 14, n. 10, p. 1316-1321, 2017.
- MACEDO, H. A. S.; RODRIGUES, V. M. C. P. Programa de controle de qualidade: a visão do técnico de radiologia. *Radiol Bras*, São Paulo, v. 42, n. 1, p. 37-41, fev. 2009.
- QUEIROZ, J. V. et al. Gestão da qualidade em um setor de radiologia hospitalar: um estudo no centro de diagnóstico por imagem (Santa Catarina). *Revista Brasileira De Inovação Tecnológica Em Saúde - ISSN:2236-1103*, 4(4), 1–13. Disponível em: <https://doi.org/10.18816/r-bits.v4i4.1492>.
- PEREIRA, A. G.; VERGARA, L. G. L. et al. Business Process Management e Melhorias no Processo de Exames Radiológicos. In: VII Congresso Ibero-Americano de Engenharia de Projetos, 2016, Joinville. *Anais do VII CIIP 2016*, 2016. v. 1.
- PEREIRA, A. G.; VERGARA, L. G. L. Qualidade na Radiologia: um caminho de melhoria contínua. *Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti*, [S. l.], v. 11, n. 19, p. 193–212, 2021. Disponível em: <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/495>. Acesso em: 4 nov. 2023. DOI: 10.18815/sh.2021v11n19.495.
- RODRIGUES, V. M. et al. Qualidade em organizações do sistema de saúde: evolução e conceitos. In: RODRIGUES, V. M. et al. *Qualidade e acreditação em saúde*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2011. cap. 1, p. 15-37.
- VIDIGAL, R. R. Contributo para a Gestão da Qualidade Clínica num Serviço de Radiologia. 2010. 117f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Saúde) - Escola Nacional de Saúde Pública, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2010.

APÊNDICE A – FLUXOGRAMA ATUAL DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE  
IMAGEM DO HOSPITAL NAVAL DE BELÉM



**APÊNDICE B – FLUXOGRAMA OTIMIZADO DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE  
IMAGEM DO HOSPITAL NAVAL DE BELÉM**





**APÊNDICE C – MODELO PROPOSTO DE AGENDAMENTO DE EXAMES NO  
SERVIÇO DE IMAGEM DO HOSPITAL NAVAL DE BELÉM**

<b>HORÁRIO</b>	<b>NOME</b>	<b>NIP</b>	<b>VÍNCULO TITULAR</b>	<b>EXAME</b>	<b>CÓDIGO CISFFA</b>	<b>VALOR INDENIZA DO</b>