

## CONQUISTAS E DESAFIOS NO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO POR DISTINÇÃO EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PACIENTE POLITRAUMATIZADO

Michel Matos de Barros\*, Adriana Freitas\*, Lucianna Reis Novaes\*, Elizabeth Fernandes Reis\*, Geovana Magalhães Ferecini Tomasella\*, Pedro Henrique Ferreira Alves\*\*, Cibele Quaranta\*\*, Cristiane Maria Clares de Araujo Moreno\*\*

\*IQG Health Services Accreditation, Brasil – SP.

\*\* Hospital Nipo-Brasileiro, Brasil - SP

**INTRODUÇÃO:** O trauma é considerado um problema de saúde pública e uma das principais causas de morte no mundo, causando prejuízos ao indivíduo, familiares e à comunidade na qual está inserido, resultando em danos que variam de temporários à permanentes<sup>1,2</sup>. O objetivo deste trabalho foi descrever os desafios e conquistas alcançadas no processo de certificação por distinção em Serviços de Atendimento ao Paciente Politraumatizado em um hospital localizado no município de São Paulo/SP – Brasil.

**METODOLOGIA:** A Certificação por distinção em serviços de atendimento ao paciente politraumatizado<sup>3</sup> em parceria com a SBAIT (Sociedade Brasileira de Atendimento Integrado ao Traumatizado), avalia o uso efetivo de padrões e diretrizes clínicas baseadas em evidências, no gerenciamento, otimização e na busca pela melhoria da qualidade do atendimento ao paciente. O método consistiu em um diagnóstico presencial e duas avaliações de construção em modo digital, em um intervalo de seis meses, utilizando a técnica de grupos focais. Para a discussão dos dados foram utilizados a análise de discurso e análise documental.

**RESULTADOS:** Foi desenvolvido um “Centro de Trauma” com a constituição de um time orientado para a implantação de ações de melhoria. Com base na definição e orientação dos papéis e responsabilidades, o time avalia o desempenho das ações por meio de um Business Intelligence (BI) desenvolvido e análise de tendência. Os indicadores gerenciados demonstram uma maior eficiência no atendimento aos pacientes, com marcadores de tempos e desfechos clínicos altamente favoráveis. Houve a ampliação da equipe e envolvimento multidisciplinar nas discussões do planejamento do cuidado, incluindo uma tomada de decisão proativa no atendimento de necessidades dos pacientes e familiares. Foram aprimoradas as formas de comunicação e o acompanhamento pós-alta a partir dos atendimentos multidisciplinares, com foco na reabilitação e melhora da qualidade de vida do paciente.

**CONCLUSÃO:** Como resultado do processo de Certificação, observou-se a maior eficiência operacional, pela atuação do time de melhoria com foco em melhores resultados clínicos e promoção do cuidado centrado no paciente. Com uma abordagem sistêmica na melhoria de processos, houve diminuição da variabilidade do cuidado. Estes achados trazem novos desafios, como a implantação de uma rede de trauma no município de São Paulo, a otimização dos recursos instalados a partir das parcerias desenvolvidas, além do melhor uso e compartilhamento das informações disponíveis.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. ALBERDI, F. et al. Epidemiology of severe trauma. *Medicina Intensiva (English Edition)*, v. 38, n. 9, p. 580-588, 2014.
2. MAGRUDER, Kathryn M.; MCLAUGHLIN, Katie A.; ELMORE BORBON, Diane L. Trauma is a public health issue. *European journal of psychotraumatology*, v. 8, n. 1, p. 1375338, 2017.
3. Instituto Qualisa de Gestão – IQG. Manual de distinção Serviços de Atendimento ao Paciente Politraumatizado. 2018.