

SIMULAÇÃO DE EVENTOS DISCRETOS APLICADA À GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Mateus do Nascimento BRAGA (Unileste); Bráulio Cesar Espíndola SILVA (Unileste); Aloísio de Castro GOMES JUNIOR (Unileste)

Introdução: Atendimento de qualidade é algo que sempre foi discutido e será pelos gestores e instituições, e quando se trata de unidades de saúde, os desafios são maiores. Pois devem driblar longos tempos de espera, filas, classificação de risco e ociosidade de profissionais. Este trabalho consiste na aplicação da Simulação na área de saúde, buscando melhorias de uma unidade, através da análise de dados históricos e a criação de um modelo computacional utilizando o Arena, que demonstra a realidade deste processo de atendimentos e através desta análise conseguimos propor melhorias visando redução de filas e uma maior utilização dos recursos disponíveis. **Objetivo:** Realizar uma pesquisa em uma unidade de saúde, usando a simulação para analisar as possíveis melhorias no atendimento médico. Consiste na coleta de dados históricos, na análise das condições do sistema e na construção de um modelo. A simulação envolve a construção de um modelo aproximado da realidade. **Metodologia:** Foram analisados problemas encontrados em unidades, como o tempo elevado de espera dos pacientes na fila, gargalos e até mesmo pouca utilização de algum equipamento\\\\setor. Nesse estudo, todas as informações são utilizadas e registradas conforme normas e sob a ética profissional.

Foram oito etapas para a realização do estudo: escolha e estudo do tema; estudo de dados estatísticos fornecidos pela unidade de saúde; criação de cenários buscando a realidade; análise dos dados; elaboração do modelo conceitual; elaboração do modelo computacional através do programa ARENA, fornecido pela UNILESTE no laboratório de engenharia; validação do modelo computacional e testes. **Resultados:** A simulação gerou relatórios acerca das filas e da utilização dos recursos do sistema, e uma análise destas informações possibilitou a identificação no sistema de retrabalho dos principais gargalos, ou seja, daqueles recursos que possuem grande utilização média e geram grandes filas. O acolhimento e o clínico geral constitui os principais gargalos do sistema, pois são identificadas as maiores filas e tempo de espera dos pacientes. Taxa de ocupação inicial dos setores: Recepção 33,26%; Acolhimento 99,42%; Clínico Geral 88,18%; Pediatria 59,86%; Enfermaria 30,45%. Nota-se que a parte de maior ocupação, encontra-se no acolhimento, seguido do clínico geral, mostrando como esses setores são exigidos dentro da unidade de saúde. Além de poucos funcionários nessas áreas, um dos fatores que explica esse excesso de ocupação no acolhimento é o fato de todos os pacientes passam nesse processo, aumentando ainda mais a utilização desse setor. Sugerimos o acréscimo de uma equipe de acolhimento e um clínico geral, melhorando consideravelmente tanto na agilidade do atendimento quanto na qualidade do serviço, devido a menor ocupação dos funcionários. Segue taxas de ocupação com a nova proposta: Recepção 33,26%; Acolhimento 49%; Clínico Geral 45,14%; Pediatra 63,54%; Ginecologia 26,13%; Enfermaria 33,1%. Com isso evita-se sobrecarga dos colaboradores.

Conclusão: Permitiu constatar que o aumento de funcionários, tanto no acolhimento quanto o clínico geral proposto é muito vantajoso. Esta análise, além de diminuir tempos e filas dos pacientes, contribuirá para um atendimento de qualidade e com a saúde e segurança do trabalho dos colaboradores, melhorando a produtividade.

Palavras-chave: Filas. Simulação. Saúde.

Agências de fomento: Unileste