

## GESTÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE INTERNADO: UM NOVO OLHAR DA AUDITORIA

Vieira, M M M; Porsch, C.E.; Nader, G A R; Coelho, P B M; Hahn, I M.

Qualirede - Gestão de planos de saúde, Santa Catarina, Brasil.

**OBJETIVOS:** A implantação da gestão do paciente internado pode contribuir e endossar parâmetros de qualidade, podendo ser percebida como uma forma de avaliar sistematicamente a assistência dos prestadores de saúde, por meio dos registros no prontuário de pacientes, pela observação cotidiana da prática e apoio às ações da equipe. A avaliação da efetividade e economicidade das ações em saúde tem na auditoria do cuidado uma ferramenta eficaz de gestão e esta, por sua vez, tem condições de contribuir para o complexo planejamento dos serviços de saúde e de promover a segurança do paciente. Como um paciente, cuidador, profissional de saúde, gestor ou formulador de políticas, devemos reconhecer a importância de reduzir os erros e os riscos para pacientes no cuidado de saúde. No Brasil ocorrem cerca de 1.700.000 eventos adversos por ano devido a cuidados inseguros em hospitais, contribuindo para 227.225 de óbitos a cada ano. Estima-se que 1 em cada 10 pacientes internados sofre algum dano, e desses mais da metade são evitáveis. O objetivo deste trabalho é demonstrar resultados da implantação e acompanhamento de um modelo inovador de gestão de pacientes internados.

**MÉTODO:** A gestão do paciente internado é composta por ações integradas e todas as ações são registradas em ferramenta *mobile*, desenvolvida especificamente para este novo modelo, que possibilita a mensuração dos resultados e redirecionamento das estratégias. Foi realizada análises dos dados de janeiro a julho de 2019, de pacientes internados de uma autogestão regulamentada pela ANS, de atuação nacional onde o modelo foi implantado em outubro de 2017 em 18 hospitais e a partir de abril de 2019 ampliado para um total de 44 hospitais distribuídos, nos estados da Bahia, Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

**RESULTADOS:** No período analisado, janeiro a julho de 2019, foram realizadas 10.377 vistas de auditoria do cuidado para 3.734 pacientes; 303 negativas em pedidos de prorrogação (diárias, prorrogações e complementos); 172 eventos adversos identificados, notificados e solicitado aos hospitais responsáveis plano de ação; 21 indicações de desospitalizações para home care; 17.640 avaliação in loco de pedidos de prorrogação/complementos; 16.897 auditorias retrospectivas. O conjunto das ações resultou em uma redução significativa na dificuldade de falta de consenso em contas e redução em valores advindos de negociações do acompanhamento in loco com a equipe do hospital, além de antecipações de alta.

**CONCLUSÃO:** A auditoria do cuidado deve ser reforçada, pois é a que proporciona maior oportunidade de atuação, oferecendo condições ao auditor de ver em tempo real a possibilidade de desospitalização, risco e ocorrência de eventos adversos, entre outras ações. Promove contatos frequentes com o corpo clínico e diretoria da instituição e com isso, tem objetivo de alinhamento de condutas técnicas e operacionais. Permite monitorar a segurança do paciente e identificar desperdícios de consumo. Dessa forma, a auditoria do cuidado promove melhor assistência, educação contínua da rede prestadora e otimização de recursos às operadoras.

  
Mariana Macena Muniz Vieira

  
Carlos Eduardo Porsch

  
Gizelli Vires Ribeiro Nader

  
Paula Bianca M. Coelho

  
Irene Minikovski Hahn

Florianópolis, 16 de setembro de 2019.