

## Aplicação do "Software" PFA (Patients Flow Analysis) no Setor de Doenças Sexualmente Transmissíveis e Assistência ao Adolescente

Rubem de Avelar Goulart Filho e Tegnus Vinicius Depes de Gouvêa

*J Bras Doenças Sex Transm, 7(1): 14 - 18, 1995*

### Resumo

A aplicação do PFA (Patients Flow Analysis - um programa de computador) no Setor de DST permitiu aos autores analisar qualitativa e quantitativamente a assistência prestada aos pacientes. Também o custo unitário dos pacientes e profissionais puderam ser avaliados.

### Abstrat

The utilization of PFA (Patient Flow Analysis - a computer software) by STD branch enabled the authors to analyze the worth of patients' assistance. Also the unit cost of patient and professionals could be evaluated.

### Introdução

O presente trabalho é resultante da aplicação do "software" denominado PFA (Patients Flow Analysis) desenvolvido pelo U.S. Department of Health and Human Services/Public Health Service/Center for Diseases, distribuído durante o curso de treinamento básico para aplicação do mesmo, pela Coordenação do PN-DST/AIDS - Ministério da Saúde, Brasília-DF.

O programa, gerencial por excelência, tem como objetivo, identificar "estrangulamentos" no fluxo dos pacientes; determinar o tempo médio total de permanência do paciente na clínica; o tempo médio de espera do paciente para ser atendido; o tempo em que os diferentes profissionais mantêm contato com o paciente assim como determinar o custo total de cada paciente e dos profissionais. Permite também diagnosticar problemas na atenção aos pacientes mas, paradoxalmente, não indica as soluções.

É importante ressaltar que o "software" original contém um programa de simulação que permite estudar os efeitos de modificações introduzidas na rotina do atendimento, avaliando-se assim, a eficácia de tais mudanças, antes de serem implantadas. A cópia fornecida não contém tal programa.

A clínica, objeto do presente estudo, é um ambulatório de doenças sexualmente transmissíveis ( SETOR DE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS - DST E ASSISTÊNCIA AO

ADOLESCENTE ), da Universidade Federal Fluminense, credenciada pelo Ministério da Saúde como Centro de Referência em Doenças Sexualmente Transmissíveis, que oferece aos seus usuários, atenção à saúde como um todo. Assim, oferece pré e pós-consulta, feitas pela enfermagem ou alunos de especialização, onde o paciente é orientado para a consulta e sobre os medicamentos ou exames a serem realizados; consulta médica em geral e especializada; assistência psico-social; orientação sobre sexualidade e como se prevenir contra as doenças sexualmente transmissíveis; palestras educativas para a comunidade em geral; planejamento familiar; exames laboratório, como o teste sorológico para SIDA; é responsável pela administração do Curso de Especialização em DST, único na América Latina e tem sob sua responsabilidade, a edição do **Jornal Brasileiro de Doenças Sexualmente Transmissíveis (JBDST)**. Desenvolve ainda trabalho de pesquisa no campo das doenças sexualmente transmissíveis.

### Material e métodos

Os autores participaram, previamente, do curso de treinamento patrocinado pelo PN-DST/AIDS, Ministério da Saúde, Brasília, cuja parte prática desenvolveu-se no Centro de Saúde CSB-11, constando da aplicação do "software" no referido serviço, no período de 07 (sete) a 12 (doze) de novembro de 1994.

Foram orientados que deveriam promover reunião prévia com os profissionais que seriam envolvidos na aplicação do programa. No presente trabalho, optaram, juntamente com a Coordenação do Setor de DST, pela não realização de tal reunião, objetivando, desta forma, obter-se dados que se aproximassem o máximo possível da realidade (os funcionários, sem conhecimento prévio, não modificariam sua rotina e a maneira de desempenhá-la). Com isto, a equipe viu-se privada de dois profissionais: um médico e um enfermeiro, por dois dias consecutivos, envolvidos na coleta de dados a serem fornecidos ao programa.

Foram utilizados impressos e cópia do software fornecidos pelo PN-DST/AIDS e computador com os periféricos de propriedade de um dos membros da equipe, uma vez que o computador do Setor não possui co-processor matemático, indispensável para fazer funcionar o programa.

\* Setor de DST - UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

O programa baseia-se no fator “tempo” para avaliar os diferentes parâmetros, sem levar em conta a qualidade do atendimento. Assim, um profissional que converse durante um “longo tempo” com o paciente, será melhor conceituado que aquele, que em menos tempo, realiza um atendimento realmente eficaz. Para evitar tais distorções, os autores modificaram a natureza dos dados que compõem a Tabela 3 (originalmente dados pessoais do paciente, como sexo, idade etc.), compondo-a a partir da opinião emitida pelo paciente, em relação ao atendimento. Esta foi a única participação do paciente na aplicação do programa, sendo solicitado a emitir sua opinião sobre o atendimento e justificá-lo.

Foram atendidos 28 (vinte e oito) pacientes no primeiro dia da aplicação do programa (23 de novembro de 1994), no qual trabalharam 6 (seis) profissionais: 2 (dois) médicos, 1 (um) auxiliar de enfermagem, 1 (um) assistente social, 1 (um) técnico de laboratório e 1 (um) recepcionista. No segundo dia de aplicação, foram atendidos 26 (vinte e seis) pacientes e trabalharam 5 (cinco) profissionais: 1 (um) médico, 2 (dois) auxiliares de enfermagem, 1 (um) técnico de laboratório e 1 (um) recepcionista.

O técnico de laboratório, apesar de só em raras ocasiões ter contato com o paciente, foi incluído no presente trabalho.

## Resultados e discussões

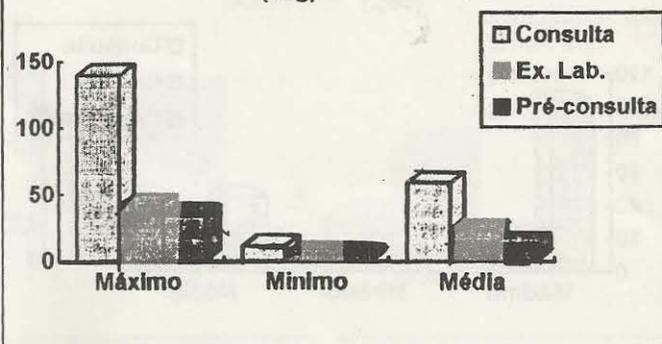
Foram aplicados dois PFAs em dias subseqüentes e os resultados serão apresentados simultaneamente.

A TABELA 1 não foi utilizada, já que para tal, os pacientes deveriam ter sido agendados, o que não foi o caso. Preferiu-se não contar com os demais profissionais na coleta de dados, pois implicaria no conhecimento prévio do trabalho, podendo acarretar desempenhos diferentes do habitual.

A TABELA 2 mostra-nos que os pacientes que mais tempo permaneceram na clínica o fizeram por um período médio igual a 39 minutos no primeiro dia 59 minutos no segundo dia, ambos com “razão da visita”: consulta. Em uma análise superficial, estas médias parecem altas, mas isto ocorreu devido a pacientes cujas consultas implicavam em intervenções (cauterização, biópsia e outras). Assim, tivemos paciente que permaneceu 140 minutos na clínica, dos quais, aproximadamente 100 minutos em contato com o profissional. Tivemos uma variação significativa na média do tempo de permanência dos pacientes na clínica, nos diferentes dias em que se aplicou o PFA (20 minutos de diferença entre o primeiro e segundo dias), o que pode ser explicado pelo tipo de atendimento realizado. Outro fato a ser considerado é que, por ocasião da aplicação do segundo PFA somente um profissional médico estava atendendo aos pacientes.

Razão de Visita	Máximo	Mínimo	Média
Consulta	140	11	59
Ex. Lab.	42	5	23
Pré-consulta	34	4	13

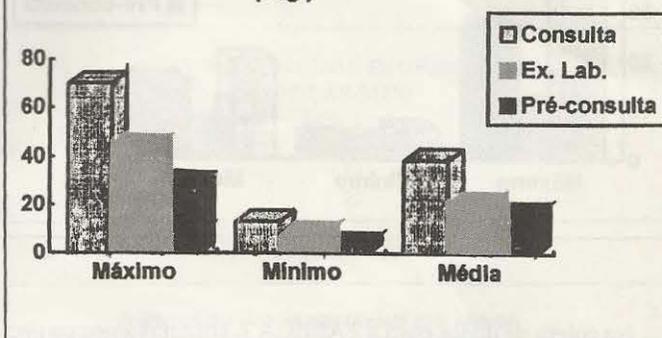
PFA-1 PERMANÊNCIA DO PACIENTE NA CLÍNICA (seg)



PFA-2 PERMANÊNCIA DO PACIENTE NA CLÍNICA (Min.)

Razão de Visita	Máximo	Mínimo	Média
Consulta	70	13	39
Ex. Lab.	44	8	21
Pré-consulta	294	4	17

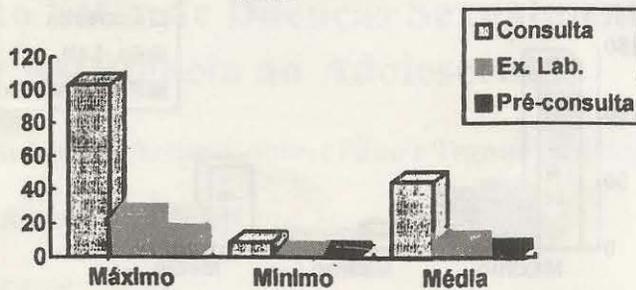
PFA-2 PERMANÊNCIA DO PACIENTE NA CLÍNICA (seg.)



PFA-1 PACIENTE RECEBENDO ATENDIMENTO (Min.)

Razão de Visita	Máximo	Mínimo	Média
Consulta	103	9	45
Ex. Lab.	24	2	9
Pré-consulta	12	3	4

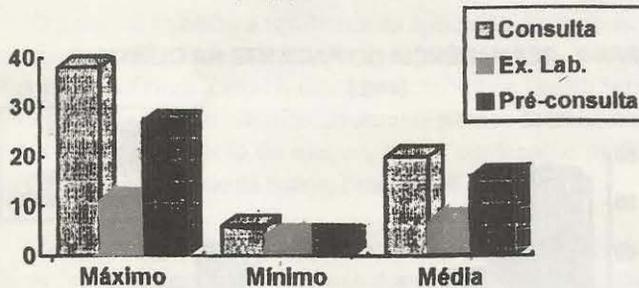
**PFA-1 PACIENTE RECEBENDO ATENDIMENTO (seg.)**



**PFA-2 PACIENTE RECEBENDO ATENDIMENTO (Min.)**

Razão de Visita	Máximo	Mínimo	Média
Consulta	38	6	20
Ex. Lab.	11	4	7
Pré-consulta	27	4	16

**PFA-2 PACIENTE RECEBENDO ATENDIMENTO (seg.)**

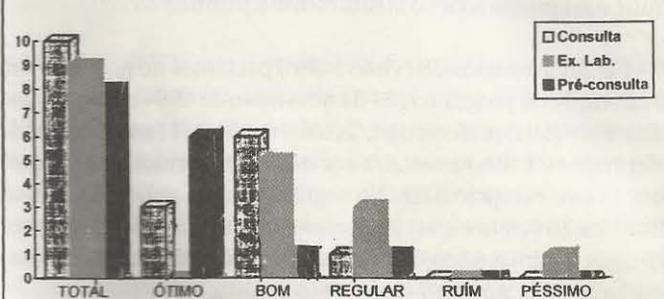


Na coleta de dados para a TABELA 3, solicitávamos ao paciente sua opinião sobre o atendimento realizado. Tal atitude poderia ter interferido nas respostas mas acreditamos que isto não ocorreu, pois ao saberem do objetivo do trabalho, tornaram-se solícitos, emitindo inclusive sugestões. No PFA-1 tivemos 78% dos pacientes avaliando o atendimento como bom ou ótimo, 17% como regular e 4% como péssimo. No PFA-2, 88% julgaram o atendimento bom ou ótimo e 1% como regular. Relacionando-se as opiniões regular e péssimo com a razão da visita, constatamos que quase em sua totalidade, as opiniões desfavoráveis tinham como razão de visita o laboratório, sendo a causa principal da queixa, a demora na entrega dos resultados dos exames feitos em laboratórios conveniados.

**PFA-1 OPINIÃO DO PACIENTE SOBRE O ATENDIMENTO**

R. DE VISITA	T. PACIENTES	ÓTIMO	BOM	REG.	RUIM	PÉSSIMO
Consulta	10	3	6	1	0	0
Ex. Lab.	9	0	5	3	0	1
Pré-consulta	8	6	1	1	0	0

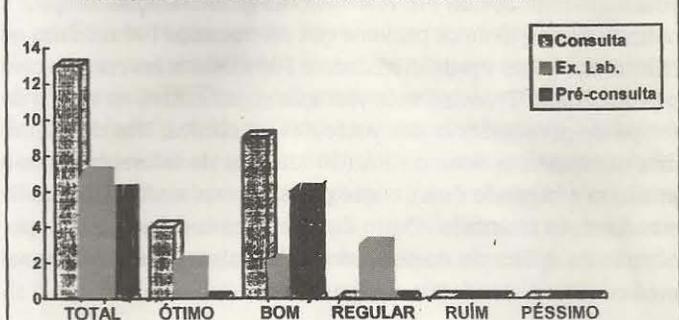
**PFA-1 OPINIÃO DO PACIENTE SOBRE O ATENDIMENTO**



**PFA-2 OPINIÃO DO PACIENTE SOBRE O ATENDIMENTO**

Razão de Visita	TOTAL	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Consulta	13	4	9	0	0	0
Ex. Lab.	7	2	2	3	0	0
Pré-consulta	6	0	6	0	0	0

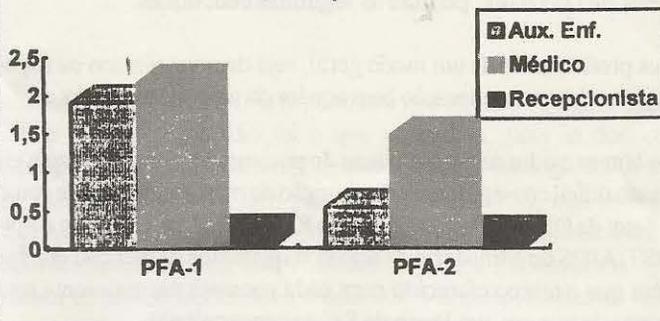
**PFA-2 OPINIÃO DO PACIENTE SOBRE O ATENDIMENTO**



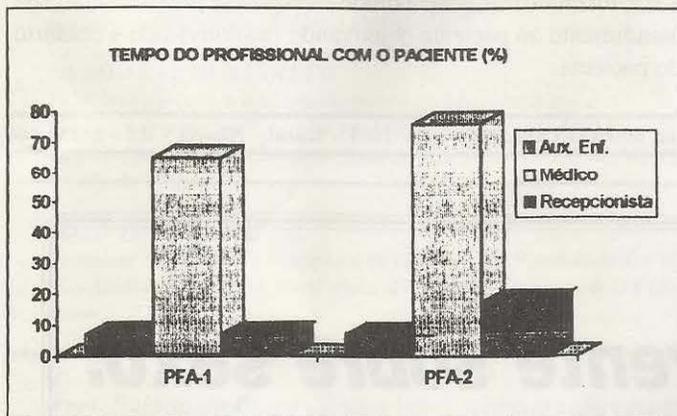
A TABELA 4 mostra-nos que o profissional que mais tempo dedicou ao paciente foi o médico: 65% do tempo total no PFA-1 E 76% do tempo total no PFA-2.

PORCENTAGEM DE TEMPO DO PROFISSIONAL COM O PACIENTE [TEMPO (%)]		
PROFISSIONAL	PFA-1	PFA-2
Aux. Enf.	7	7
Médico	65	76
Recepcionista	7	17

CUSTO MÉDIO DO PACIENTE / PROFISSIONAL (EM DÓLARES)



TEMPO DO PROFISSIONAL COM O PACIENTE (%)



A TABELA 6 fornece-nos o custo médio dos profissionais, utilizando como parâmetro o salário relacionado ao tempo em que o profissional encontra-se assistindo ao paciente. Isto explica as diferenças de custo observadas nos dois PFA, uma vez que os profissionais são os mesmos, portanto, salários iguais em ambos.

CUSTO MÉDIO DOS PROFISSIONAIS (DOLAR/MIN)

	PFA-1	PFA-2
Aux. Enf.	0,056	0,028
Médico	0,13	0,115
Recepcionista	0,02	0,026

Os custos médios dos pacientes em relação aos diferentes profissionais e a média geral dos custos, nos são mostrados na TABELA 5. Os valores fornecidos pelo programa, baseiam-se no fator tempo e salário dos profissionais, não considerando os procedimentos realizados e nem os materiais gastos nos diferentes procedimentos.

CUSTO MÉDIO DO PACIENTE / PROFISSIONAL (EM DÓLARES)

	PFA-1	PFA-2
Aux. Enf.	1,91	0,54
Médico	2,17	1,47
Recepcionista	0,22	0,2

CUSTO MÉDIO DOS PROFISSIONAIS (DÓLAR/MIN)

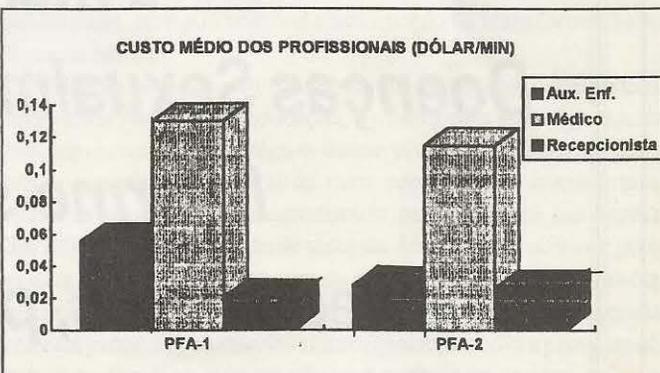


GRÁFICO 9

## Conclusões

A análise dos resultados apresentados pelos PFA aplicados no Setor de DST/UFF, permite as seguintes conclusões:

- os profissionais de um modo geral, seja de nível técnico ou superior, recebem remuneração bem aquém do valor de mercado;
- o tempo médio de permanência do paciente na clínica é razoável, sendo difícil conseguir uma diminuição do mesmo, até porque como o Setor de DST/UFF é um Centro de Referência Nacional para o PN-DST/AIDS do Ministério da Saúde, a qualidade de atenção que faz com que o tempo oferecido para cada paciente normalmente seja maior do que em um Posto de Saúde convencional.
- o tempo médio em que os pacientes permanecem na sala de espera é relativamente curto, principalmente se considerarmos que este tempo é ocupado por alguma tarefa educativa (exibição de vídeos, leitura de folhetos, entre outras);
- o laboratório apresenta problemas na dinâmica de atendimento

aos pacientes externos ( convênio ), fazendo com que ocorresse demora na entrega de resultados de exames.

## Avaliação

A aplicação do PFA em uma clínica especializada, com pequeno fluxo de pacientes/dia e número reduzido de profissionais, pode, em um estudo prévio, parecer de validade duvidosa. Entretanto, ao avaliarmos os resultados, pudemos observar falhas ainda não detectadas pela coordenação.

Na reunião para apresentação e interpretação dos resultados, da qual todos os profissionais participaram, discutiu-se os pontos negativos, sendo que as propostas para melhoria do atendimento foram feitas pelos próprios funcionários ligados direta ou indiretamente aos motivos que geraram as reclamações.

Podemos afirmar que a aplicação do "software" PFA em nosso Setor, foi muito útil, contribuindo eficazmente para a melhoria do atendimento ao paciente objetivando resolutividade e conforto do paciente.

ENDEREÇO DO AUTOR: TEGNUS VINICIUS DEPES DE GOUVÊA - Rua Moreira Cesar, 62 - apto. 1001 - Icarai - Niterói - RJ - 24230-066

**Vamos falar de frente sobre sexo.  
Abandonando os preconceitos,  
você estará prevenindo  
a maioria das  
Doenças Sexualmente Transmissíveis.  
Informe-se e informe  
a seus filhos, parentes e amigos.**