

Sistema de Triagem do Hospital

Fonte: Administração da Produção – Nigel Slack

Um dos ambientes mais difíceis de programar em um hospital é o Departamento de Emergência e Acidentes, onde os pacientes chegam aleatoriamente, sem prévio aviso, ao longo do dia. Fica a cargo da recepção do hospital e do pessoal médico, idealizar muito rapidamente uma programação que vá ao encontro dos critérios necessários. Em particular, os pacientes que chegam que tendo sofrido acidentes muito sérios, ou nos quais se pressentem sintomas de uma doença séria, precisam ser atendidos urgentemente. Dessa forma, o hospital vai programar esses casos primeiro. Casos menos urgente – talvez nos quais os pacientes estão com certo desconforto, mas cujos machucados ou doenças não apresentam ameaças à vida – terão que esperar até que os casos urgentes sejam tratados. Casos não urgentes de rotina terão prioridade mais baixa de todos. Em muitas circunstâncias, esses pacientes terão que esperar por tempo maior, que pode chegar a horas, especialmente se o hospital é movimentado. Algumas vezes esses casos não urgentes podem mesmo ser recusados, se o hospital está demasiadamente ocupado com casos mais importantes.

Em situações nas quais hospitais esperam afluxos súbitos de pacientes, eles desenvolveram o que é conhecido como sistema de triagem, em que o pessoal médico rapidamente classifica os pacientes que chegaram, para determinar a categoria de urgência na qual se encaixam. Dessa forma, uma programação adequada para os vários tratamentos pode ser idealizada em um curto período de tempo.