

## OTIMIZAÇÃO DA AGENDA DE UM AMBULATÓRIO DE NUTRIÇÃO DE UM CENTRO DE REFERÊNCIA EM CARDIOPNEUMOLOGIA

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

ALVES; Anna Carolina Di Creddo<sup>1</sup>, FERNANDES; Felipe de Souza<sup>2</sup>, JESUS; Stefany Datovo Prado de<sup>3</sup>

### RESUMO

**Introdução:** A assistência nutricional ambulatorial ocorre segundo o fluxo de atendimento estabelecido pelo Serviço de Nutrição e Dietética Hospitalar. Os pacientes são encaminhados através das equipes médicas e passam por uma triagem nutricional. A triagem identifica os pacientes terciários, que se beneficiarão do aconselhamento e intervenção nutricional<sup>1</sup>. Após, os pacientes são agendados na modalidade presencial ou via tele atendimento. Nesta abordagem, o nutricionista atende os pacientes por meio do levantamento do hábito alimentar, medidas antropométricas e bioquímicas, estabelece o diagnóstico nutricional e as orientações alimentares<sup>2</sup>. A Resolução CFN 600 de 25/02/ 20183 determina, para a assistência nutricional em ambulatório e consultório, o tempo de 45 min para consulta. Levando em consideração a complexidade dos pacientes InCor, foi estabelecido o tempo de 60min para todas as consultas ambulatoriais. Durante o ano de 2024 e 2025, o ambulatório passou por atualização da metodologia de atendimento, reorganização da equipe de recursos humanos, reformulação da agenda, readequação do layout físico, modernização do parque tecnológico, além da adoção de uma abordagem centrada no paciente, mais acolhedora e humanizada. Essa reestruturação visava aprimorar a qualidade da assistência nutricional prestada, alinhando-se às diretrizes clínicas mais atuais e às necessidades específicas da população atendida. A atualização do ambulatório também aumentou o número de encaminhamentos médicos de pacientes, levando a um tempo de espera para as consultas elevado, superior a 3 meses, sendo em alguns casos com vaga somente para 2026. **Objetivos:** Otimizar a agenda de atendimento ambulatorial, reduzir o absenteísmo, de forma a reduzir o tempo de espera pela consulta, sem comprometer a qualidade do atendimento nutricional e a abordagem humana. **Método:** O tempo de consulta ambulatorial foi redimensionado se adequando à Resolução 600/2018 do CFN, de forma a aumentar o número de pacientes atendidos por dia. Todos os pacientes agendados tiveram suas consultas adiantadas, uma vez que a capacidade de atendimento/ dia foi aumentada. Para reduzir o absenteísmo foi instalado whatsapp institucional ambulatorial de maneira a lembrar os pacientes das consultas agendadas e criar canal de comunicação aberto. **Resultados:** O número de atendimentos diário aumentou de 8 para 12, da mesma

<sup>1</sup> InCor HCFMUSP, anna.alves@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> InCor HCFMUSP, felipe.sfernandes@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> InCor HCFMUSP, stefany.prado@hc.fm.usp.br

forma que a produtividade mensal do ambulatório aumentou de 117 para 229 pacientes atendidos. A primeira vaga disponível para agendamento foi antecipada de dezembro/ 2025 para agosto / 2025. O percentual de absenteísmo reduziu de 41% para 23%. O indicador de taxa de adesão às orientações nutricionais aumentou de 90% para 93%; **Discussão:** A qualidade do serviço prestado envolve a alocação dos recursos materiais, gestão de pessoas, a avaliação da capacidade técnica e a utilização adequada das mesmas<sup>4</sup>. Dentro desse cenário a reorganização do ambulatório de nutrição foi fundamental para a melhoria da qualidade do serviço prestado. Essa melhoria foi alcançada mediante a redução do tempo de espera pela consulta, criação de canal de comunicação entre serviço e paciente, principalmente pela melhoria da taxa de adesão às orientações nutricionais. **Conclusão:** Mudanças simples de processos de trabalho, não onerosas para a instituição, conseguem melhorar a qualidade do serviço prestado, e a adesão ao tratamento dos pacientes assistidos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Melhoria de Qualidade, Assistência Ambulatorial, Servi, os Públicos de Nutri, ão e Dietética

<sup>1</sup> InCor HCFMUSP, anna.alves@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> InCor HCFMUSP, felipe.sfernandes@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> InCor HCFMUSP, stefany.prado@hc.fm.usp.br