

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: USO DO QR CODE NO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO HOSPITALAR (NIR)

Nilra do Amaral Mendes Silva

Universidade Federal Fluminense (UFF) – Rio de Janeiro

Valquiria Miranda Vargas

Universidade Estácio de Sá Hospital Municipal Porfirio Nunes de Azeredo – Rio de Janeiro

Flávia Silva de Souza

Universidade Federal Fluminense (UFF) – Rio de Janeiro

Evelyn Amorim Correa

Universo – Rio de Janeiro

Ana Carolina Sanches Zeferino

Universidade Federal Fluminense (UFF) – Rio de Janeiro

RESUMO

O Núcleo Interno de Regulação (NIR) de um hospital público, localizado no interior do Rio de Janeiro, enfrentava desafios significativos no processo de recebimento de documentos para solicitação de exames e procedimentos. Os setores clínicos, como emergência e ambulatorios, frequentemente encaminhavam documentos incompletos ou ilegíveis, exigindo múltiplas idas e vindas ao NIR para regularizar pendências. Além disso, a equipe do NIR apenas identificava os documentos faltantes durante a inserção no sistema, gerando retrabalho, desgaste da própria equipe e atrasos nos processos de regulação. Este estudo implementou uma solução digital via QR Code para centralizar e padronizar o acesso à lista de documentação através da metodologia PDCA. Na fase de Planejamento (*Plan*), realizou-se análise do fluxo de trabalho que identificou a ausência de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e treinamentos, como também, listagem ineficiente dos documentos. Na etapa Execução (*Do*), respectivamente, foram elaborados POPs e nova lista de documentação para solicitação de exames, categorizada por especialidade; armazenamento dos itens em nuvem e treinamentos. Posteriormente, os códigos QR foram gerados, impressos e distribuídos nos setores participantes. Em Verificação (*Check*), após 3 semanas de implantação, foi realizado uma avaliação aos 19 colaboradores dos setores envolvidos. Os resultados demonstraram que 89,5% consideraram que o QR Code melhorou o acesso à listagem documental; 94,7% perceberam o processo mais controlado e organizado; 73,7% relataram redução no tempo de localização da lista; e 52,6% passaram a utilizar exclusivamente o QR Code. Na fase Agir (*Act*), o *feedback* do NIR destacou melhoria operacional "Nosso trabalho ficou perfeito", mas apontou a necessidade de maior adoção dos setores. Os resultados da implementação do QR Code comprovaram a redução do retrabalho, o aumento da eficiência e a melhoria da satisfação dos colaboradores. A estratégia mostrou-se replicável para outras unidades, evidenciando a eficácia entre a transformação digital e a melhoria contínua na otimização de processos hospitalares.

Palavras-chave: NIR. Qr Code. Transformação Digital. Melhoria Contínua. Ciclo PDCA.