

Filas de espera num serviço de urgências hospitalar

Gerir eficazmente um serviço de urgência de cuidados de saúde, o qual se caracteriza pelo desconhecimento do momento exacto em que um paciente vai aparecer e do tipo e quantidade de recursos que irá necessitar, passa necessariamente pelo conhecimento e compreensão dos fenómenos de filas de espera.

Uma fila de espera apresenta um comportamento dinâmico e mal compreendido pela maioria das pessoas. Este comportamento foi objecto de estudo e teorização por parte de matemáticos ao longo do século XX, sobretudo a partir dos anos 40. As leis matemáticas descritoras eram contudo muito complexas, o que tornou esta matéria tratável apenas por especialistas. Nos anos 80~90 com o desenvolvimento das técnicas de simulação, foi possível descrever de forma muito mais simples e compreensível o comportamento das filas de espera.

No estudo de uma fila de espera, procuramos normalmente estimar, para cada conjunto de regras de prioridade:

- o tempo médio e o tempo máximo que alguma vez um paciente terá de aguardar até receber assistência;
- o número médio e máximo de pacientes que alguma vez se encontrarão em simultâneo aguardando assistência;
- a taxa de ocupação de cada recurso (médicos, enfermeiros e equipamento).

O conhecimento destes parâmetros permite, por um lado, quando os recursos são limitados, determinar qual o conjunto de regras de prioridade que maximizam as taxas de atendimento e, por outro, dimensionar os recursos de modo a conter os tempos de espera e o número de pacientes dentro de limites máximos aceitáveis.

A solução de problemas desta natureza é normalmente encontrada procurando, por simulação, o melhor conjunto de regras e a melhor dimensão dos recursos. Depois de obtidos os recursos, os serviços são programados com antecedência. Como um serviço de urgência não se compadece com um tal rigor de procedimentos, a solução passa pela compreensão do comportamento dinâmico das filas e pela prática de diferentes regras de prioridade consoante as circunstâncias. De assinalar que a regra FIFO (*first in first out*) pode, por vezes, ser preterida.

Propomos assim, um dia de formação durante o qual, recorrendo a simuladores de filas de espera e a exemplos vários, poderemos demonstrar o comportamento típico das filas de espera e esclarecer os responsáveis clínicos sobre as variáveis que o influenciam.