



FLUXO ADHOC: REDUÇÃO DO TEMPO PARA ABERTURA DE NÚMERO DE ATENDIMENTO CLÍNICO E MELHORIA DO FLUXO DE LANÇAMENTOS NESTE REGISTRO


Denise Louzada Ramos, Bianca Martins, Ricardo Bertolucci, Ana Luiza Geloneze

INTEGRATED HEALTH SOLUTIONS

Medtronic
Further, Together

INTRODUÇÃO

METAS

- Excelência clínica
 - Redução de custos
- 
- Foco dos hospitais

DESAFIO

- Cuidados de alta qualidade e tecnologia, satisfação e fidelização do cliente, melhora das operações e otimização o desempenho financeiro

PARCERIA

- Integrated Health Solutions (IHS) – Medtronic e o Hospital de São Paulo firmaram uma parceria para aprimorar a eficiência de processos e gestão no setor de hemodinâmica.

ATIVIDADES

- Treinamento Lean Healthcare para colaboradores do hospital
- Projetos - requisito para formação, melhora fluxos e rotinas internas.

OPORTUNIDADES

- Tempo de abertura do número de atendimento (NA) para pacientes que tinham um NA ambulatorial e necessitavam de um NA clínico (para internação).
- Casos de pacientes eletivos - procedimento de cateterismo cardíaco diagnóstico (CATE) e evoluíam com necessidade de intervenção terapêutica através de angioplastia coronária (ATC) - AdHoc.

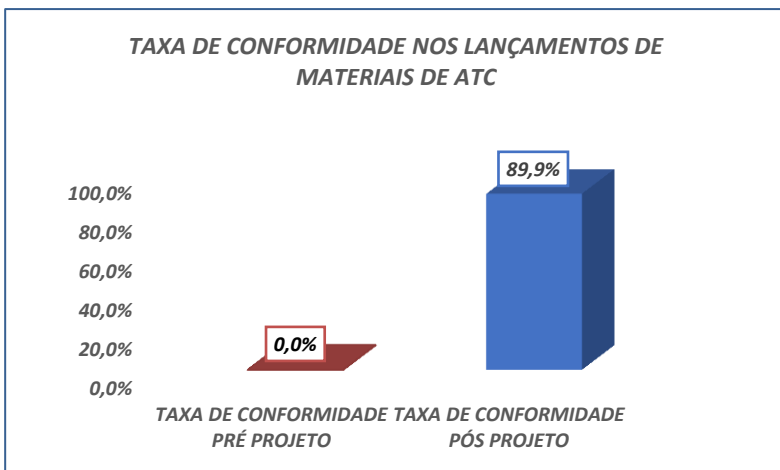
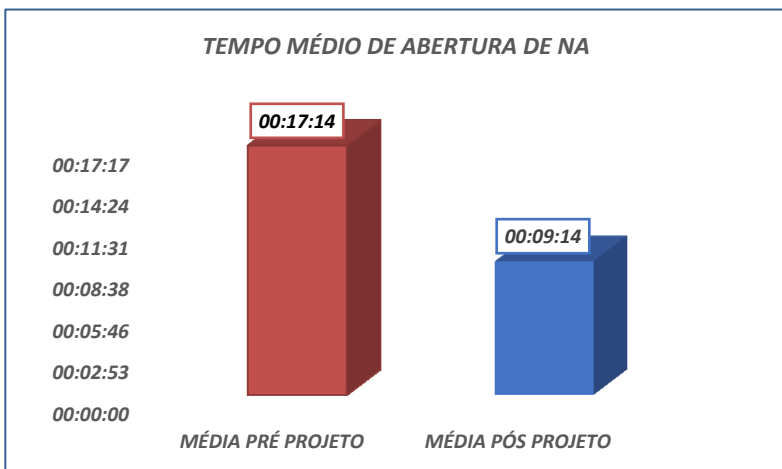
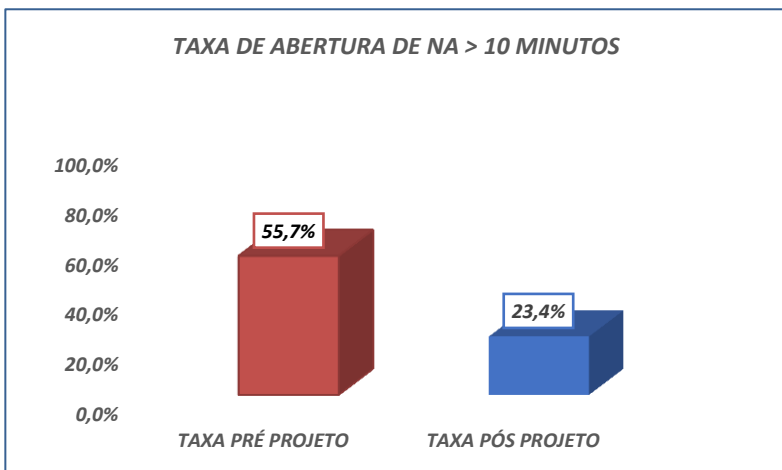
OBJETIVO

- Verificar o impacto de um projeto lean na estruturação de novo fluxo de abertura de NA clínico, na redução do tempo de liberação deste registro e no lançamento de materiais de ATC no NA correto

MÉTODO

- Curso Lean para grupo de colaboradores
- Identificadas oportunidades de melhorias
- NA clínico gerado no setor de internação
- Fluxo fragmentado e falhas de comunicação
- Lançamento de materiais incorretamente na conta ambulatorial
- Reuniões quinzenais entre IHS e grupo
- Mapeamento da situação atual; projeção da situação futura; análises onde utilizou-se o diagrama de Ishikawa e matriz de causa e efeito e as soluções que envolveram trabalho padrão e plano de ação.
- Plano de ação: criada nova rotina de abertura de NA na recepção da hemodinâmica e nova rotina de lançamento de materiais de ATC
- Confecção de documento de procedimento operacional padrão (POP)
- Treinamento das equipes envolvidas
- Início da nova rotina em novembro/2018
- Acompanhamento mensal dos indicadores: Baseline (abril/2018 a jul/2018) e pós projeto (26 de novembro/2018 a julho/ 2019)

RESULTADOS



CONCLUSÃO

- **Redução do tempo de liberação de número de atendimento:**
 - ✓ Melhora da dinâmica do setor
 - ✓ Diminuição de atrasos dos procedimentos posteriores, decorrentes dos casos de Adhoc.
 - ✓ Satisfação da equipe assistencial com a agilidade do novo processo
- **Lançamento de materiais corretamente:**
 - ✓ Redução das inconsistências nas contas, falhas de cobrança e glosas.

Treinamento e desenvolvimento de pessoas, utilização de ferramentas específicas e oportunas, direcionadas aos processos internos, apoio e monitoramento das lideranças são atividades que resultam em benefícios quanti e qualitativos para o hospital.