

PRODUTIVIDADE DAS CONSULTAS ESPECIALIZADAS

**HOSPITAL DIA
REDE HORA CERTA M' BOI MIRIM I**

**Mariana de Oliveira
Vilma Farias dos Santos**



Fase 1 – Planejar

Identificação do problema: produtividade de consultas especializadas abaixo das metas estabelecidas; baixa produtividade em relação a outros serviços da mesma linha de atenção; alto índice de absenteísmo em algumas especialidades; falta de procedimento/prática para melhorar a produtividade em consultas.

Meta: atingir 85% da meta pactuada com a Secretaria Municipal de Saúde.

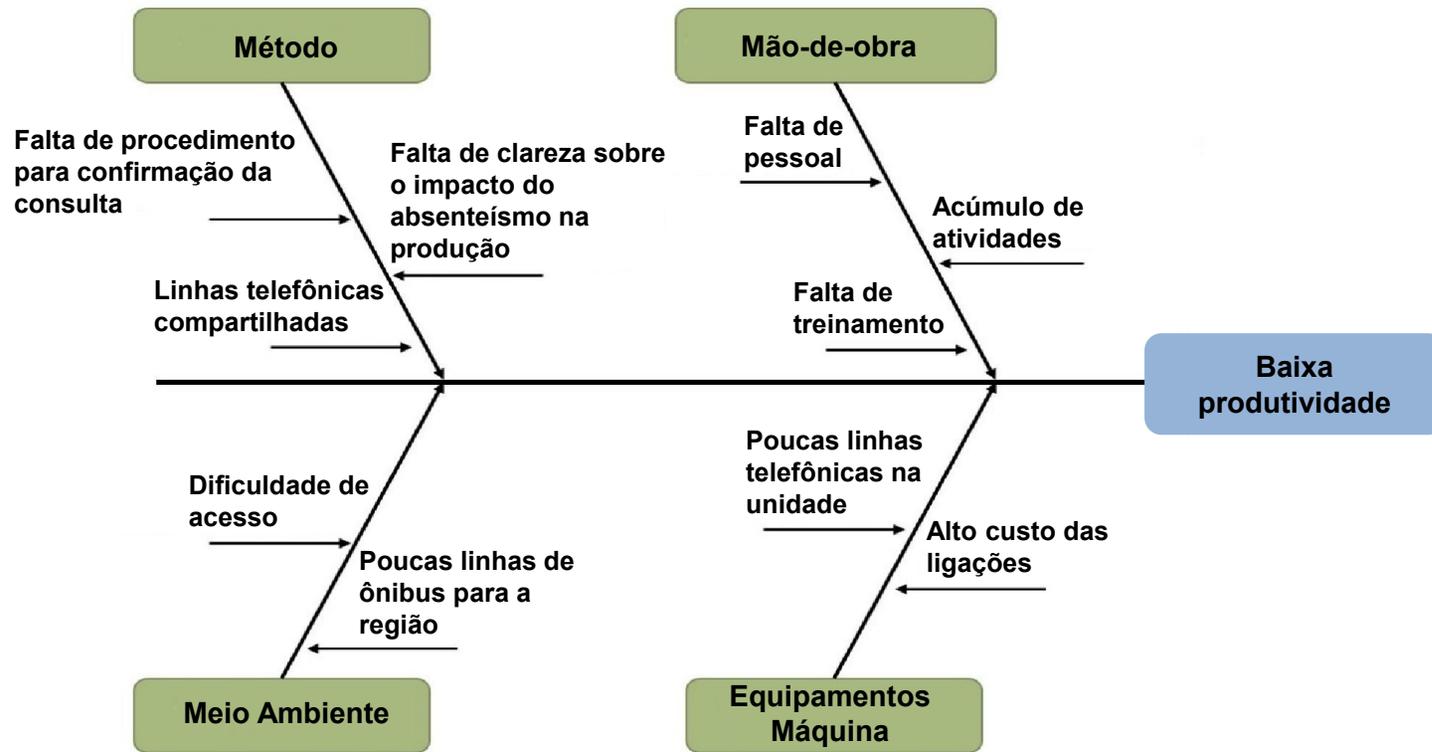
Indicador: produtividade de consultas médicas especializadas, de acordo com o Contrato de Gestão R 006-2015.

$$\text{Produtividade} = \frac{\text{Número de consultas médicas realizadas no mês}}{\text{Meta pactuada com SMS}} \times 100$$



Fase 1 – Planejar

Investigação das Causas



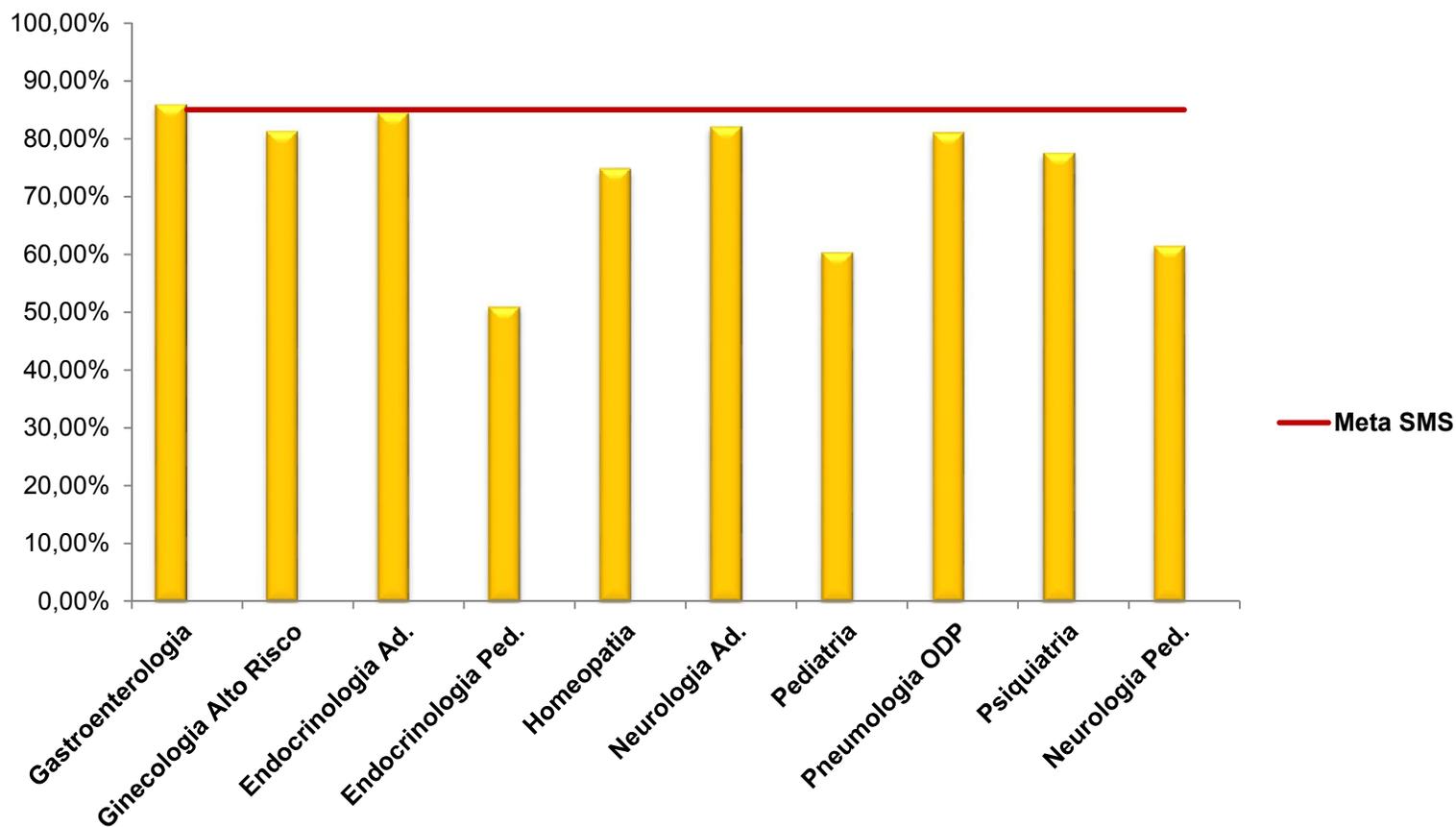
Ishikawa, 1990.

Fase 2 – Fazer

| Plano de Ação: Confirmação das agendas | | | | | |
|--|--|-----------------|---|--|---|
| O que? | Por que? | Quando? | Quem? | Como? | Custo? |
| Confirmação das agendas | Diminuir Absenteísmo Aumentar a produtividade | Diariamente | Auxiliar técnico administrativo responsável pelas agendas | Selecionar as especialidades que não atingem a meta pactuada com a SMS; Levantar os números de telefones atualizados no sistema de informação do CEJAM (SIS Saúde); Realizar, pelo menos, duas ligações em horários diferentes para cada paciente agendado; Informar ao paciente a data e horário da consulta; Confirmar a presença do paciente; Caso o paciente não confirme o comparecimento à consulta, fazer a substituição por outro paciente. | Recursos Humanos / Custo das ligações para celulares e telefones fixos. |
| Plano de Ação: Sensibilização dos envolvidos | | | | | |
| O que? | Por que? | Quando? | Quem? | Como? | Custo? |
| Sensibilização dos colaboradores envolvidos no processo | Diminuir Absenteísmo Aumentar a produtividade | Janeiro de 2016 | Supervisora Técnica de Saúde | Conscientizar os colaboradores sobre a importância da confirmação das agendas e o impacto do absenteísmo dos usuários na produtividade da unidade. | Recursos Humanos |

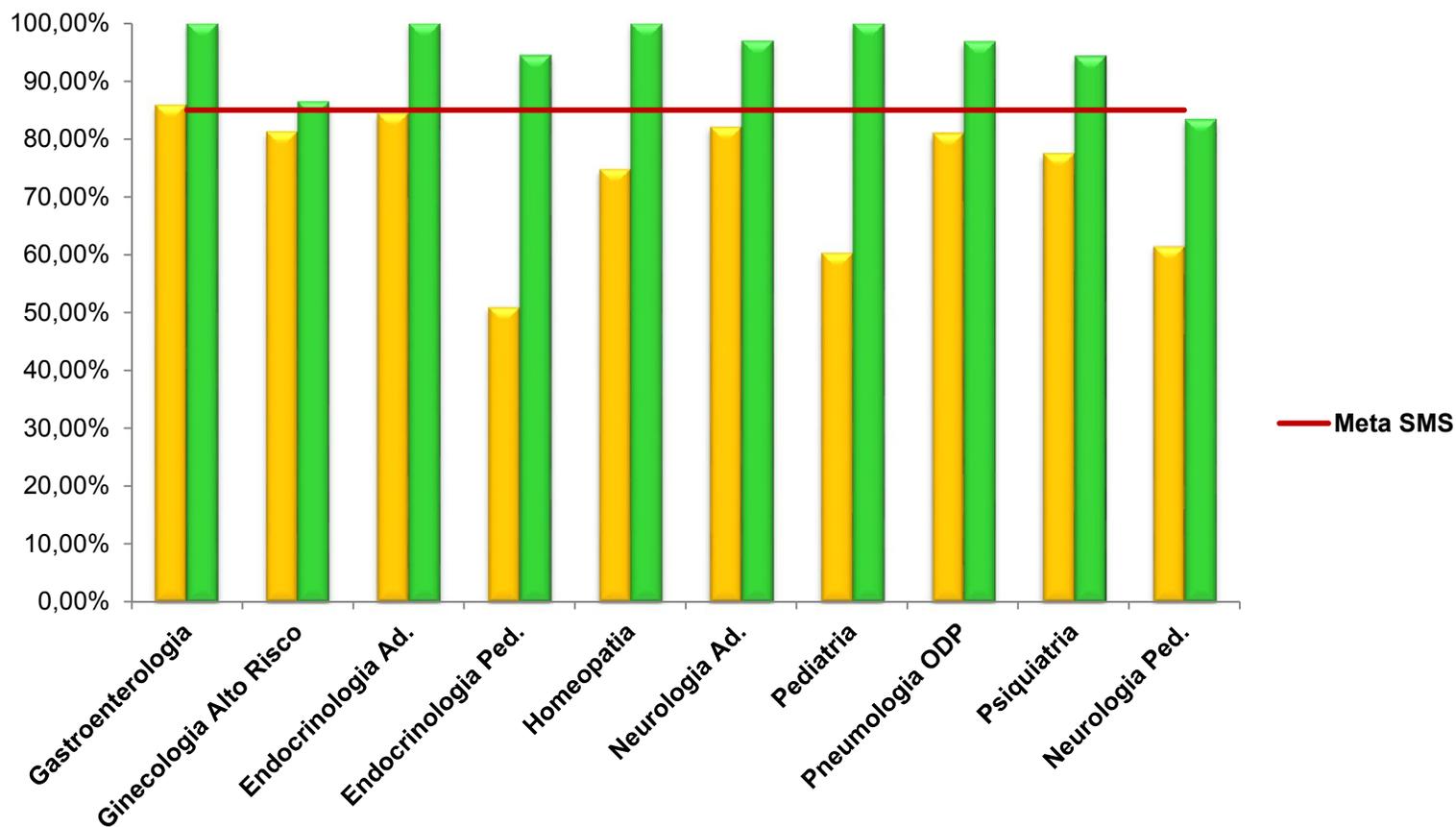
Fase 3 – Verificar

Produtividade em 2015



Fase 3 – Verificar

Produtividade em 2015 vs 2016



Fase 4 – Agir / Consolidar / Controlar

- **As ações adotadas no plano de ação foram suficientes para corrigir o problema;**
- **Não houve a necessidade de ajustes maiores no plano inicial;**
- **Adotada a priorização das especialidades com histórico de maior absenteísmo;**
- **Otimização da capacidade mensal instalada;**
- **Aumento significativo da produtividade mantendo-se os mesmos recursos;**
- **Através do aumento da eficiência, as metas passaram a ser atingidas, evitando descontos financeiros na linha dos serviços Hora Certa;**
- **Após obtidos resultados satisfatórios, é fundamental o monitoramento constante da qualidade dos processos estabelecidos, bem como exclusões ou inclusões de especialidades são realizadas de acordo com a necessidade.**



Referências

Ishikawa, Kaoru (1990); (Translator: J. H. Loftus); Introduction to Quality Control; 448 p; ISBN 4-906224-61-X OCLC 61341428.

