

PDCA

# Regulação

## Reestruturação de fluxo

### Identificação e análise do problema

#### Diagrama de Ishikawa

#### Meio ambiente

#### Mão de obra

#### Método

1. Localização do setor próximo da recepção

3. Localização do setor próximo da recepção

3. Sinalização inadequada

3. Placas de sinalização

#### Máquina

2. Cultura de que cada setor resolve sua demanda

2. Falta de treinamento da equipe dos demais setores sobre fluxo de regulação

2. Falta de comprometimento de alguns colaboradores em seguir as orientações já realizadas sobre regulação

1. Cumprimento de decisão de ter que atender a todos

#### Medida

1. Fluxo de atendimento – colaborador atende indiscriminadamente

3. Arquivo de guia devido ao vencimento do prazo de retirada

3. Ausência da guia no setor de entrega de exames

1. Utilização indevido do tempo

#### Matéria

- 1. Não cumprimento da escala da regulação;
- 2. Baixa resolutividade nos demais setores;
- 3. Alto tempo de permanência do paciente na unidade.

### Meta 1 - Capacitação de 100% da equipe para o atendimento ao paciente

O que	Quem	Quando	Porque	Onde	Como	Quanto
Realização de treinamentos dos demais setores para resoluções de casos relacionados a regulação	<ul style="list-style-type: none"><li>Supervisora Técnica</li><li>Enfermeira Reguladora</li><li>Encarregada</li></ul>	Julho/17	Qualificar a equipe para atendimento resolutivo dos casos relacionados a regulação	Regulação	<ul style="list-style-type: none"><li>Reuniões com categorias</li><li>Material explicativo sobre fluxo adequado</li><li>Circular interna</li></ul>	Não mensurável

### Meta 2 - Identificação do número de encaminhamentos indevidos e a procedência dentro da unidade

O que	Quem	Quando	Porque	Onde	Como	Quanto
Identificação do número de pacientes encaminhados indevidamente e a procedência	Colaboradores do setor	Agosto/17	Quantificar os pacientes atendidos no setor e identificar as falhas nos encaminhamentos	Regulação	Preenchimento de planilha específica	Não mensurável

# PDCA

## Fase 2 - Executar

### Meta 3 - Redução do número de pacientes atendidos no setor Regulação

O que	Quem	Quando	Porque	Onde	Como	Quanto
Levantamento da trilha do paciente até a chegada no setor da regulação (número de pacientes e o motivo da procura no setor)	Reguladores internos	Agosto/2017	Redução do tempo e percurso do paciente na unidade e redução do fluxo de pacientes no setor de regulação	Setor de regulação	Preenchimento de planilha específica com dados de pacientes que procuram o setor	Não mensurável
Mudança da localização do setor	Equipe de regulação	Julho/2017	Redução do fluxo de pacientes no setor de regulação	Setor de regulação	Alteração da localização do setor	Não mensurável

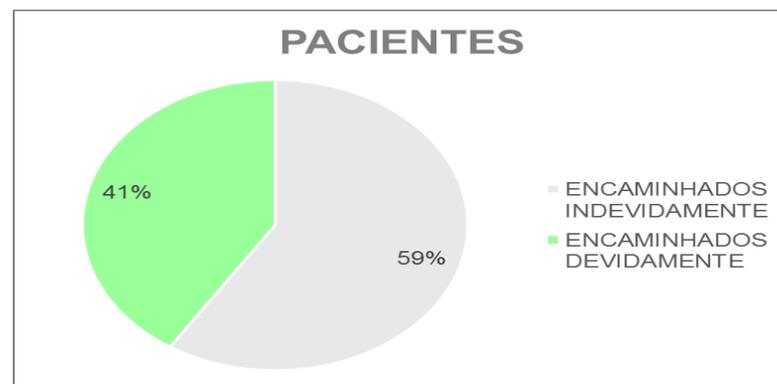
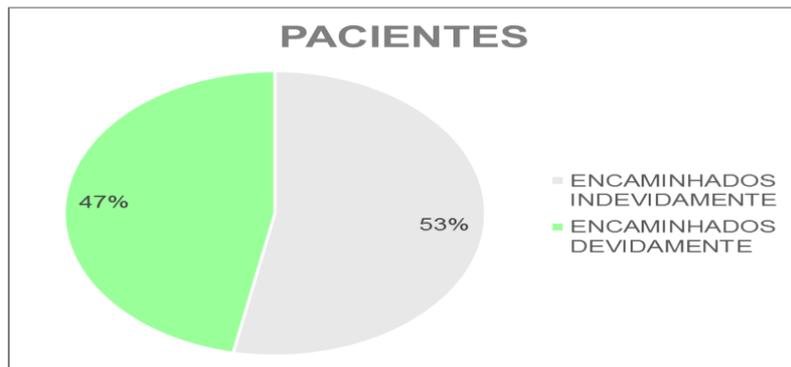
## Fase 03 - Verificar

346 pacientes atendidos no setor de regulação no período de 01/06/2017 a 30/06/2017:

- 162 encaminhados devidamente
- 184 indevidamente

49 pacientes atendidos no setor de regulação no período de 01/08/2017 a 30/08/2017:

- 20 encaminhados devidamente
- 29 encaminhados indevidamente



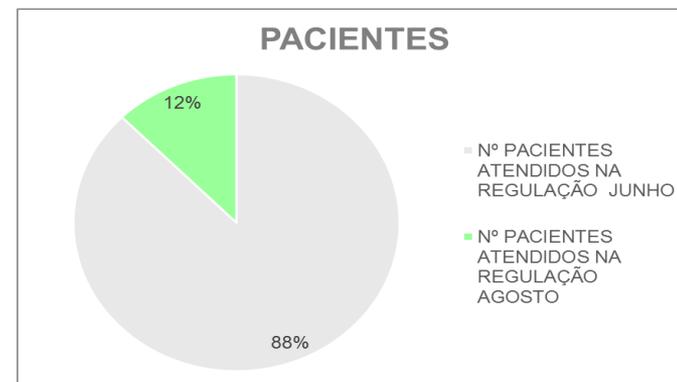
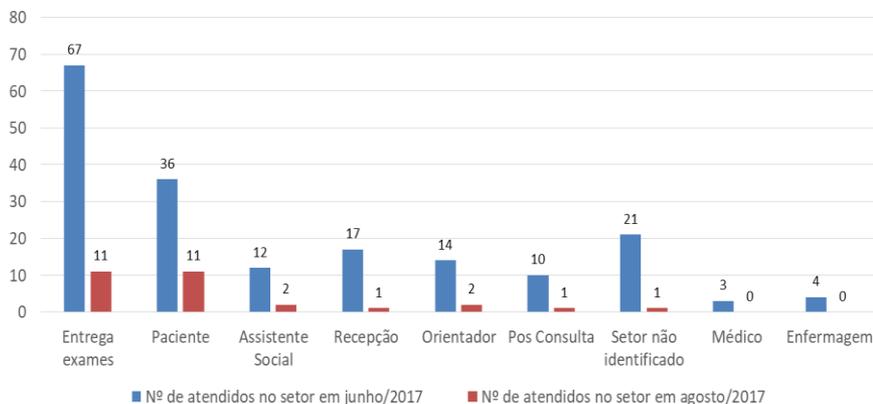
Junho: Total - 346 (162 encaminhados devidamente e 184 indevidamente)

Agosto: Total - 49 (20 encaminhados devidamente e 29 encaminhados indevidamente)

Procedência dentro da unidade	Antes	Depois	%
Entrega de Exames	67	11	84
Paciente	36	11	69
Setor não identificado	21	1	95
Recepção	17	1	94
Orientador de Público	14	2	86
Serviço Social	12	2	84
Pós consulta	10	1	90
Enfermagem	4	0	75
Médico	3	0	67
Total	184	29	-

### Meta 3 - Reduzir o número de pacientes atendidos no setor Regulação

#### COMPARATIVO ENTRE O NÚMERO DE PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE REGULAÇÃO EM JUNHO/2017 E AGOSTO/2017



### Outras ações

- Mudança da localização do setor para um local mais reservado;
- Elaboração de nova rotina revisada e publicada do setor de regulação.

### Considerações finais

- As 03 metas estabelecidas foram alcançadas com sucesso;
- Os ganhos são intangíveis em relação à aquisição de novos conhecimentos para colaboradores escalados em outros setores que não são da regulação;
- Otimização da escala da regulação;
- Aproveitamento da força de trabalho;
- Comunicação intra-equipe;
- Educação permanente;
- Organização e padronização do processo de trabalho.

### Ações de controle

- Supervisão e sustentabilidade do processo estabelecido;
- Controle por 4 meses seguidos até que o padrão esteja consolidado;
- Controle sentinela semestral;
- Reavaliação do processo em 1 ano.

Agradecemos pela atenção!

