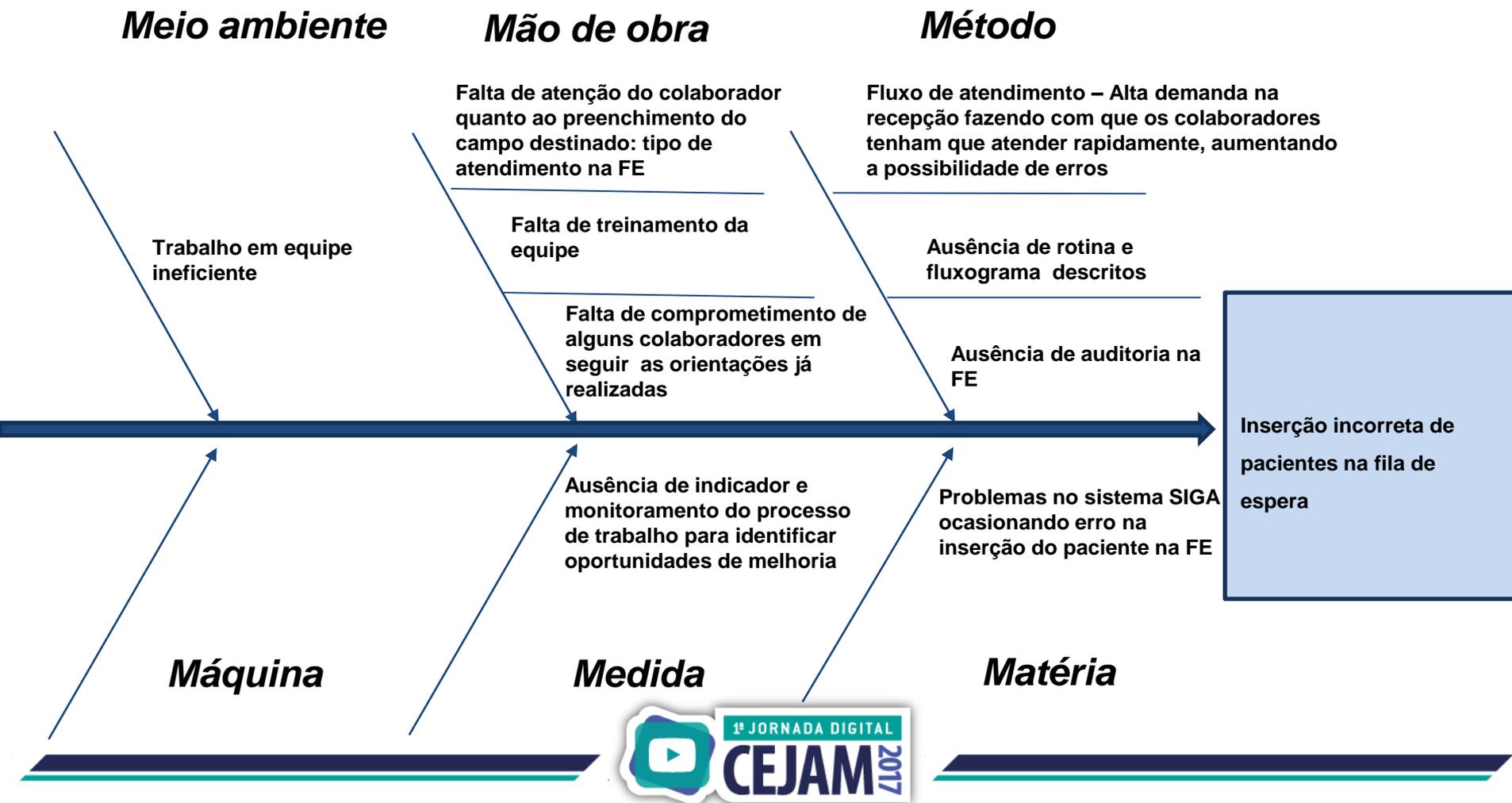


# ***Fila de Espera para Consultas no Ambulatório de Especialidades***

*Análise e Melhoria no Processo de  
Inserção dos Dados no Sistema SIGA*

### Identificação e análise do problema

Diagrama de Ishikawa



### Meta 1 - Realizar Auditoria e corrigir falhas de inserção na Fila de Espera

O que	Quem	Quando	Porque	Onde	Como	Quanto
Realização de auditoria na fila de espera no período de junho a setembro/2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Encarregada Administrativa</li><li>Gerente</li></ul>	Setembro/2017	Identificar quantidade de inserções adequadas e inadequadas no período estabelecido e corrigir inserções realizadas incorretamente.	Setor Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitar relatório gerencial de Fila de espera no período estabelecido;</li><li>Quantificar as inserções em que o tipo de atendimento foi preenchido como primeira vez.</li><li>Realizar correção no SIGA de pacientes que foram inseridos na FE como 1ª vez.</li></ul>	Não mensurável

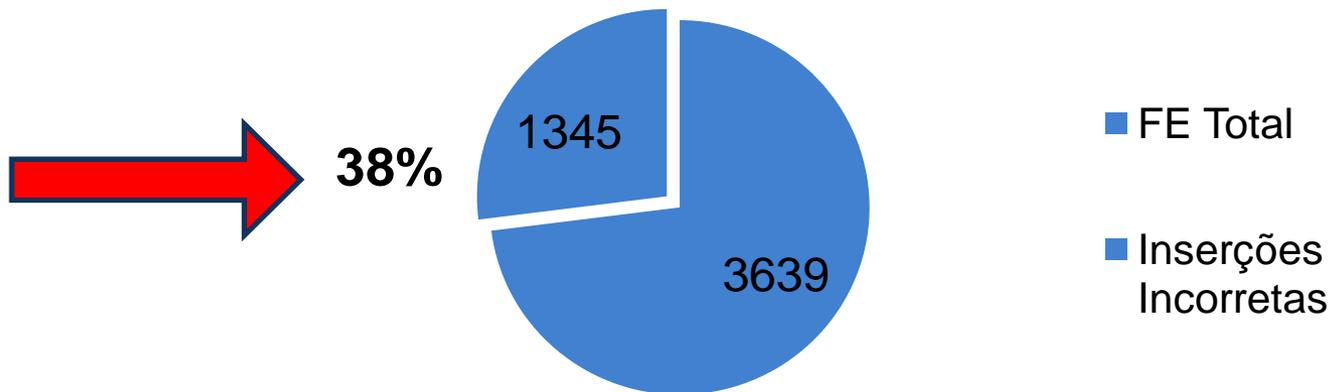
### Meta 2 – Notificar, Orientar e Realizar Treinamento para os Responsáveis pelo Agendamento no SIGA

O que	Quem	Quando	Porque	Onde	Como	Quanto
Notificar, orientar e realizar treinamento para os responsáveis pelo agendamento SIGA	Encarregada Administrativa	Setembro/2017	Corrigir o processo para que todos os atendimentos estejam em conformidade com as diretrizes do SIGA, evitando prejuízo assistencial ao paciente que aguarda agendamento de consulta de retorno	Setor Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificação do nome do colaborador que realizou a inserção do paciente na FE com preenchimento incorreto do campo procedimento e tipo de atendimento;</li><li>Notificar a não conformidade no processo;</li><li>Realizar orientação e treinamento para os colaboradores</li></ul>	Não mensurável

## Fase 03 - Verificar

FE por Especialidades	
ANGIOLOGIA	782
DERMATOLOGIA	15
ENDOCRINOLOGIA	133
GO/PNAR	1
NEUROLOGIA	5
ORTOPEDIA	39
CARDIOLOGIA	947
PNEUMOLOGIA	408
PSIQUIATRA	63
REUMATOLOGIA	351
UROLOGIA	895
<b>Total</b>	<b>3639</b>

Especialidades	Quantidade Inserida Incorreta
ANGIOLOGIA	401
CARDIOLOGIA	312
DERMATOLOGIA	2
ENDOCRINOLOGIA/METABOLOGIA	31
NEUROLOGIA	131
ORTOPEDIA/TRAUMATOLOGIA	13
PNEUMOLOGISTA/TISIOLOGISTA	232
PSIQUIATRIA	9
REUMATOLOGIA	106
UROLOGIA	108
<b>Total</b>	<b>1345</b>



# PDCA

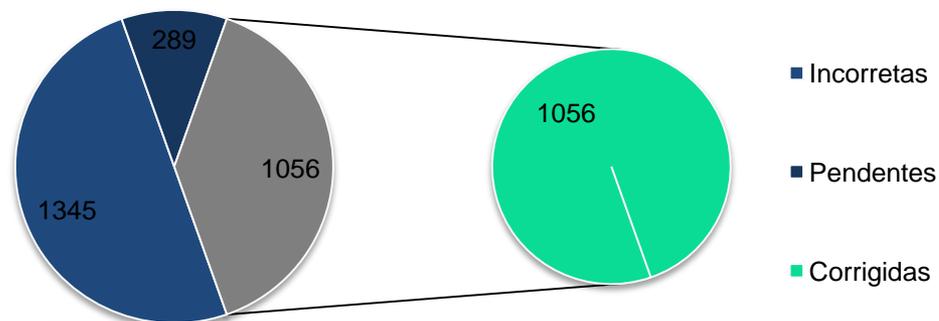
## Fase 03 - Verificar

Colaborador	Quantidade Inserida
Colaborador 01	6
Colaborador 02	26
Colaborador 03	2
Colaborador 04	1
Colaborador 05	1
Colaborador 06	6
Colaborador 07	5
Colaborador 08	2
Colaborador 09	1
Colaborador 10	24
Colaborador 11	1
Colaborador 12	2
Colaborador 13	32
Colaborador 14	3
Colaborador 15	24
Colaborador 16	36
Colaborador 17	14
Colaborador 18	2
Colaborador 19	5
Colaborador 20	2
Colaborador 21	5
Colaborador 22	768
Colaborador 23	359
Colaborador 24	1
Colaborador 25	1
Colaborador 26	2
Colaborador 27	7
Colaborador 28	7
<b>Total Geral</b>	<b>1345</b>

Categoria	Total	Envolvidos	%
Administrativos	32	21	65%
Enfermagem	17	7	41%



Inserções Incorretas na FE	Correções realizadas na FE sem prejuízo ao paciente
1345	1056



Após verificação e análise do alto número de pacientes inseridos incorretamente na fila de espera para aguardar consulta com médico especialista, as ações tomadas para corrigir as falhas no processo foram:

1. **28** Notificações de não conformidades para os colaboradores envolvidos, com o objetivo de conscientiza-los do erro cometido e do impacto gerado no processo de trabalho, além do prejuízo assistencial para o paciente, visto que este, ao ser reinserido de forma correta, poderia perder a sua posição na fila de espera e consequentemente ficariam no final da fila;
2. Correção no sistema SIGA de **XX** inserções que foram realizadas incorretamente sem ocasionar prejuízo assistencial ao paciente envolvido;
3. Treinamento intensivo para os colaboradores que estavam realizando a atividade de inserção de pacientes na fila de espera e não conheciam profundamente o processo;
4. Orientação Individual e plantão “tira-dúvidas” para todos os colaboradores administrativos e de enfermagem envolvidos neste processo de trabalho;

### Outras ações

- Elaboração de nova rotina revisada e publicada do setor administrativo.

### Considerações finais

- As 02 metas estabelecidas foram alcançadas com sucesso;
- Educação permanente;
- Organização e padronização do processo de trabalho.

### Ações de controle

- Supervisão e sustentabilidade do processo estabelecido;