

# MELHORIA NO ACESSO ATRAVÉS DA REDUÇÃO DO TEMPO DE ESPERA DO ACOLHIMENTO

Atenção Básica (PSF) / Acolhimento

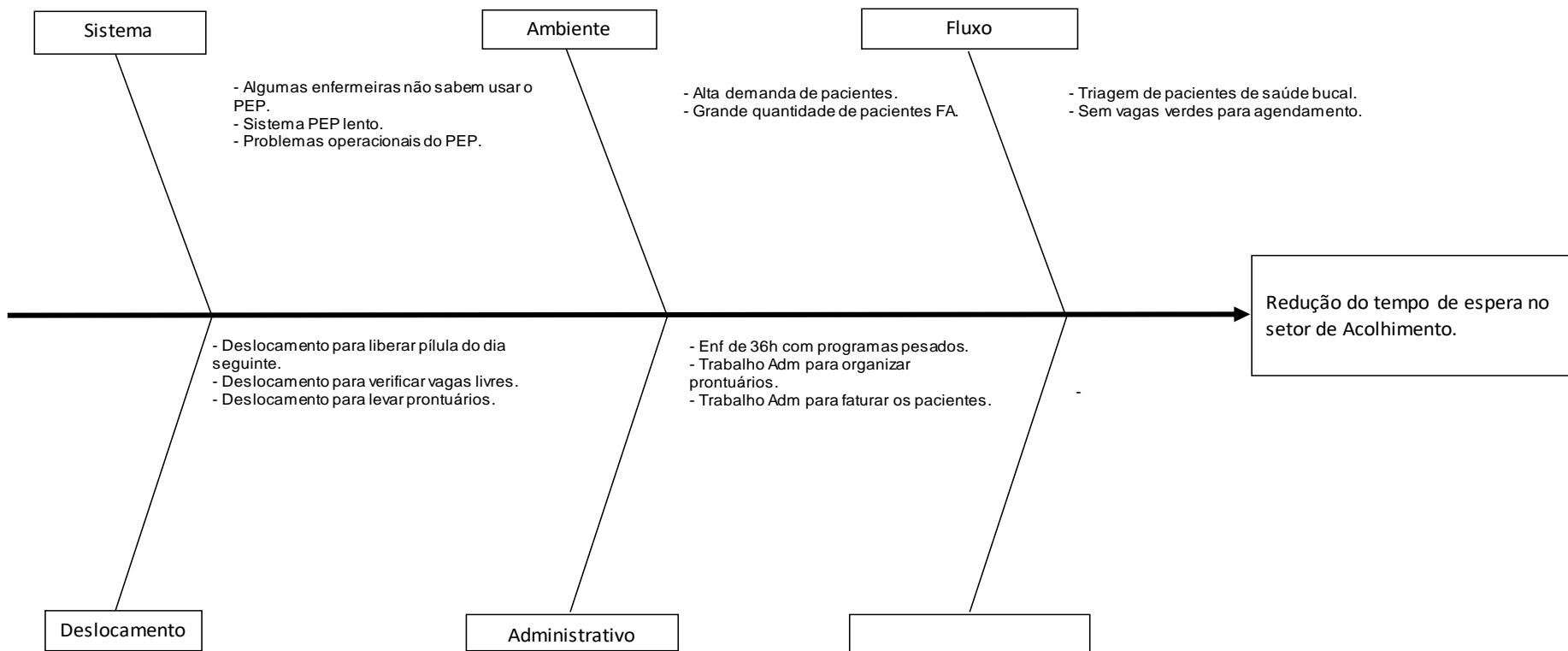
Modalidade: PDSA



# Fase 01 – Planejar

Atualmente o acolhimento da UBS apresenta um gargalo durante alguns períodos. De janeiro a agosto deste ano a média do tempo de espera foi de 35 minutos. O tempo máximo de espera durante cada um destes meses variou entre 2h23min e 3h42min.. Neste mesmo período 15% dos pacientes aguardaram mais de 1 hora para receberem o primeiro atendimento do enfermeiro.

Utilizamos o Diagrama e a Matriz de Causa e Efeito para identificar os principais eventos causadores deste problema.



# Fase 01A – Planejar

## Plano de ação (5w2h)

O que	Quem	Quando	Por que	Onde	Como	Custo
Reduzir o deslocamento para verificar vagas livres	Gerente	21 de Set/17	Para diminuir o desperdício por movimentação desnecessária	Recepção e sala de acolhimento	Elaboração de um sistema online de comunicação interna	0,00 reais
Redução no deslocamento para levar prontuários	Supervisora de enfermagem	18 de Set/17	Para diminuir o desperdício por movimentação desnecessária	Sala de Acolhimento	Otimizando a escala dos Auxiliares de Enfermagem para um maior apoio no acolhimento	0,00 reais
Eliminar atividades administrativas	Supervisora de enfermagem	18 de Set/17	Para otimizar o atendimento do enfermeiro ao paciente	Sala de Acolhimento	Otimizando a escala dos Auxiliares de Enfermagem para um maior apoio no acolhimento	0,00 reais
Eliminar atividades de retrabalho	Encarregado Adm	12 de Set/17	Para otimizar o atendimento do enfermeiro ao paciente	Setor de Faturamento	Direcionar todas os registros no SIGA e faturamento aos ATAs	0,00 reais

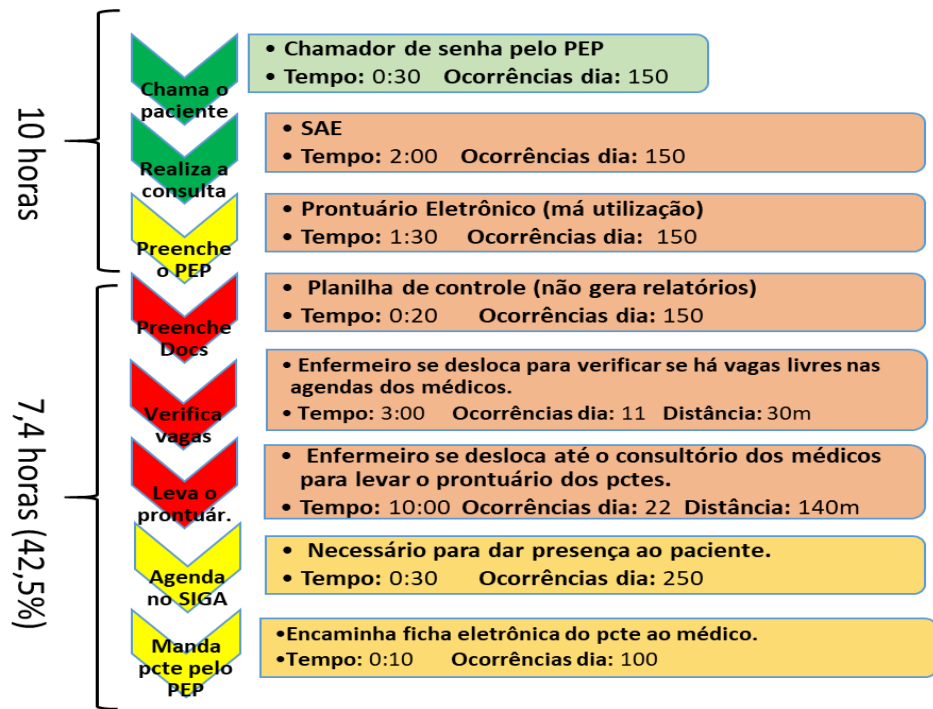
• **Indicador:** O cálculo do tempo médio de espera é realizado subtraindo o horário do “início do atendimento” do enfermeiro pelo horário de “chegada” do paciente na UBS. Somam-se todos os tempos e divide-se pelo total de pacientes atendidos.

• Para o indicador de “Limite superior do tempo de espera” será considerado o tempo de espera de maior valor durante o dia de atendimento.

• **Meta:** Reduzir em 25% o tempo médio de espera do paciente que procura o serviço para atendimento no dia.

• Reduzir o Limite Superior do tempo de espera durante os dias de atendimento para 60 minutos.

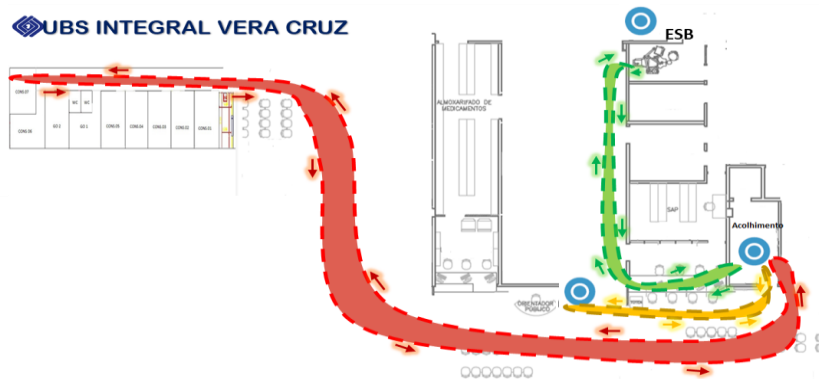
# Fase 02 – Fazer



Mais de 42% das atividades dos enfermeiros do acolhimento não agregam valor para o paciente. A partir deste mapeamento da cadeia de valor iniciamos a realizações das ações de melhoria no setor.

Foi elaborado uma planilha online de comunicação interna que otimiza as atividades no setor, além de eliminarmos o preenchimento dos sistemas de informação pelas enfermeiras. Tal atividade foi repassada aos ATAs.

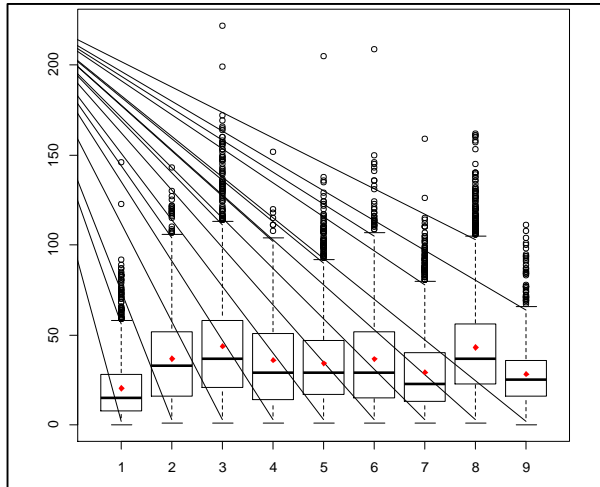
UBS INTEGRAL VERA CRUZ



Durante 1 dia de trabalho as enfermeiras percorriam até 3.080 metros para levar prontuários nos consultórios dos médicos, tal atividade custava 3h40min das atividades destas profissionais.

A partir de Set/2017 esta atividade passou a ser de responsabilidade de uma Auxiliar de Enfermagem, que também dá suporte às enfermeiras nas questões burocráticas do setor. A prioridade desta ação de melhoria é otimizar o trabalho das enfermeiras, para que haja um fluxo contínuo nos atendimentos.

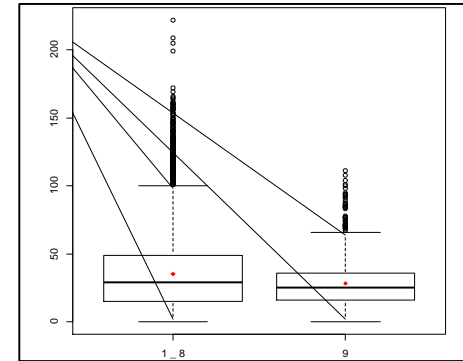
# Fase 03 – Estudar



Avaliando a série histórica de 2017, após as ações de melhoria os tempos de espera tiveram uma redução significativa, podendo ser comparados ao mês de janeiro. Porém em janeiro foram atendidos 1.947 pacientes, enquanto que em setembro o número de pacientes foi 25% superior (2.610 pacientes).

Outro dado importante é que de janeiro à agosto 15% dos pacientes atendidos aguardaram mais que 60 minutos. Em setembro este percentual caiu para 9%. Uma melhoria de 60%.

O nível sigma do processo melhorou de 2,44 para 3,23.



Teste T para médias

Informação	Valor
T	8,407384176
Graus de Liberdade	17096
P-valor	4,52E-17
Média no grupo 1:	35,24275114
Média no grupo 2:	28,33553252
Média 1 - Média 2:	6,907218621

Teste F para variâncias

Informação	Valor
Estatística F	0,486626849
Graus de liberdade (Numerador)	1060
Graus de liberdade (Denominador)	16036
P-Valor	1,34656E-47
Desvio padrão amostral (Amostra1)	26,33984579
Desvio padrão amostral (Amostra2)	18,37431941

Nota-se que houve melhora em 20% no tempo médio de espera dos pacientes. A variabilidade entre os tempos de espera também apresentaram uma melhoria de 31%, tornando o atendimento mais ágil e constante.

# Agir / Consolidar / Controlar

No dia 5 de outubro/17, foi realizada uma reunião com os profissionais envolvidos no processo do Acolhimento onde foram definidas medidas de controle e propostas de melhoria.

Foi estipulado o limite superior de espera para 60 minutos, portanto a partir de então, haverá uma trava na planilha de acolhimento que indicará um campo para justificativa todas as vezes que um paciente aguardar por um tempo superior a este. Esta medida trará subsídios para iniciarmos uma avaliação das entradas do processo, para que possamos eliminar as causas dos longos períodos de espera.

As melhorias realizadas foram consolidadas e permanecerão.

Ficou definido que serão realizadas reuniões mensais para acompanhamento dos indicadores, com a proposta de reduzir cada vez mais o limite superior do tempo de espera dos pacientes.

No período de 30 dias foi possível melhorar o nível sigma do processo do acolhimento de 2,44 para 3,23. Através da cultura de melhoria contínua espera-se reduzir gradativamente o tempo de espera, a qualidade, e o nível de segurança do setor de acolhimento.