

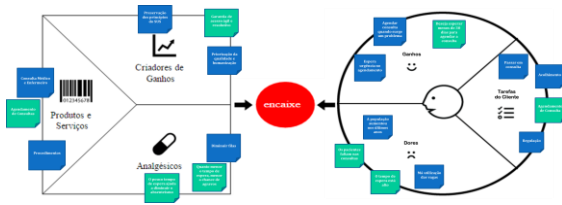
MELHORIA CONTÍNUA NOS PROCESSOS DA RECEPÇÃO DA UBS HORIZONTE AZUL

Atenção Básica (PSF) / Recepção (Acesso)

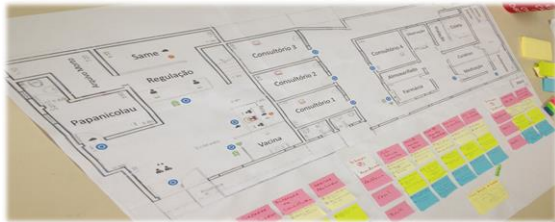
Modalidade: Lean Six Sigma



DEFINIÇÃO DO PROJETO



No início de 2016, em uma reunião com representantes da comunidade e colaboradores da UBS foi possível refletir sobre todas as atividades do serviço de saúde que eram essenciais para os pacientes, analisando pontos fortes e fracos de cada processo. Foi definido que o problema principal da UBS era o Acesso.



Para identificar onde estavam concentradas as oportunidades de melhoria foi utilizado uma ferramenta muito visual e prática: o “Mapa de Jornada do Cliente” com ele é possível entender como os usuários percorrem os diversos serviços oferecidos na UBS, e foi identificado que os pontos críticos de acesso estavam concentrados na Recepção.

SEI/OC		SEI/OC		
Nome do Processo	conexo da UBS	Responsável	Data emissão	Revisão
SEI/OC	conexo da UBS <td>SEI/OC</td> <td>25/04/2016</td> <td>01/06/2016</td>	SEI/OC	25/04/2016	01/06/2016
PROVEDORES	ENTRADA	PROCESSO	SÁLIAS	CLIENTES
Provedores dos recursos	Requisitos necessários do processo	Descrição das atividades do processo	Instrumentos do processo	Requisitos necessários dos clientes
ESP e Gerência	Situação de acesso, nível de consultório, agenda, encaminhamento	Necessidade do paciente	Agenda consulta	Pacientes
Produt e TI Gaps	Sistema SIGA	Operante e funcional	Dirigidos ao setor de atendimento	Orienta e orientados
ESP e Recepção	Relação de profissionais necessários	Acolhimento do paciente e acesso ao serviço	Levantamento de necessidades	Localizar todos os profissionais
Inform. SIS e Recepção	Recepção e sala de espera	Fluxo organizado	Garantir a reposição de atendimento	Menos tempo ocioso do médico
Gerência	Profissionais de Front Line	Competência e perfil de atendimento	Resolução ou direcionamento da necessidade do cliente	Atendimento resolutivo e acolhedor
ESP e Gerência	Verificação dos processos	Divisão entre necessidade do cliente		

Foi realizado o SIPOC da recepção da UBS em abril de 2016. E identificou-se que o processo se inicia na “necessidade do paciente” e se encerra na consulta ou procedimento de saúde. O foco deste processo é o acolhimento do paciente pelos profissionais da recepção, o que define a qualidade do acesso ao serviço.

Project Charter

Objetivos	Indicador	Atual	Meta	% Melhoria
Reduzir desperdícios que ocorrem no processo Consultas agendadas (Absentismo)	BI Siga, Agenda SIGA	126.049,76	75.629,85	40%
Reduzir desperdícios que ocorrem no processo de organização de prontuários (prontuários perdidos e verificação de listas)	PMAP	3.369,17	336,92	90%
Reduzir desperdícios que ocorrem no processo de Consultas agendadas (deslocamento de profissionais para levar prontuários)	PMAP	3628,33	0,00	100%

ANÁLISE

FMEA DE PROCESSO

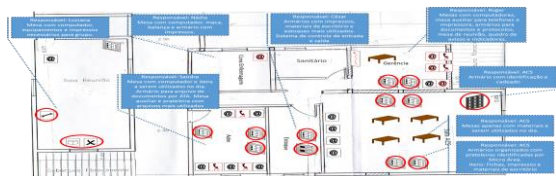
Nº Peça (Cliente)		Rev./Data do Desenho		Nome da Peça				Número da FMEA		Página						
		01/08/2016		Recepção da UBS Horizonte Azul				1		1 de 1						
Preparado Por				Responsável pelo Processo				Cliente								
				Roger Fonseca Franca												
Organização				Identificação do Produto				Número/Rev. Peça (Organização)								
								Aprovado Por		Data						
Observações						Data Início		Data Rev.		Data Chave						
						01/06/2016		01/08/2016								
Função & Requisitos do Processo	Modo de falha Potencial	Efeito Potencial da Falha	Severidade	Causa / Mecanismo Potencial da Falha	Ocorrência	Controles Atuais do Processo Prevenção	Controles Atuais do Processo Detecção	Detecção	NPR	Ações Recomendadas	Responsável e Prazo	Resultado das Ações Tomadas	Sever	Ocorr	Detec.	NPR
Consultas agendadas	Profissional da recepção se desloca desnecessariamente para levar prontuários nos consultórios médicos	Desperdício por excesso de movimentação desnecessária	7	Falta de tempo para realizar atividades que agregam valor ao cliente	10	NA	NA	10	700	Informatizar consultórios.	Roger / 1.8.16	Reduzir desperdícios por movimentação desnecessária dos profissionais da recepção.				0
Levantamento de prontuários	Não encontrar um prontuário	Falta de registro da consulta ou atendimento	8	Prontuário utilizado não é devolvido	6	NA	NA	8	384	Estabelecer padronização de identificação por cores nos prontuários (Poka-Yoke)	Roger / 1.8.16	Facilitar o arquivo dos prontuários, reduzindo a quantidade de prontuários perdidos.				0
Reposição de Absenteísmo em consulta médica	Médico ficar ocioso durante o período destinado à consulta do paciente que faltou	Diminuição das metas de produtividade	9	Falta de fluxo para repor o absenteísmo	10	NA	NA	10	900	Estabelecer fluxo interno de identificação e reposição de pacientes faltosos através de sistema informatizado.	Roger / 1.8.16	Diminuir a ociosidade dos médicos e aumentar a produtividade.				0

Através da realização do FMEA em junho de 2016 foram identificadas três situações críticas que deveriam ser priorizadas para alcançar os resultados esperados no setor da recepção da UBS.

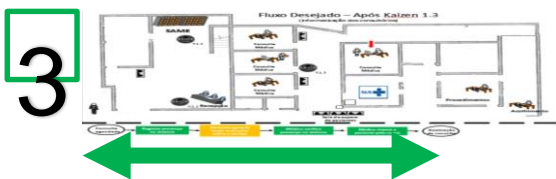
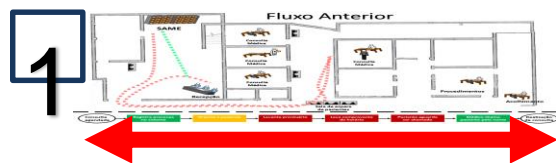
O deslocamento dos profissionais a cada paciente que chegava na UBS para passar em consulta era excessivo. Um esforço desnecessário que estava sendo catalisado em uma atividade que não agregava nenhum valor ao usuário e gerava um impacto negativo nos profissionais.

No serviço de saúde temos a mesma situação muito relevante com as consultas médicas onde a falta do paciente põe o processo todo a perder gerando ociosidade do profissional que o atenderia. A consulta médica é considerada a atividade de maior valor financeiro dentro da UBS portanto o absenteísmo foi o primeiro ponto de relevância que identificamos através do FMEA. O mesmo deve ser reduzido ou se possível, eliminado.

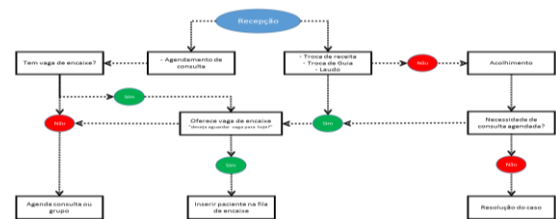
5 S – Organização e Padronização



Redução do deslocamento dos profissionais através da informatização dos consultórios



Implantação de fluxo para reposição do absentéismo



IMPLANTAÇÃO DA MELHORIA

Após a organização do novo fluxo e treinamento dos profissionais, a partir de fevereiro/17 investiu-se em melhorias na ferramenta de informatização da recepção. De imediato houve uma melhoria de 36%.

As ações de melhoria contínua foram sendo realizadas durante o ano, e em junho/17 os resultados foram superiores ao estabelecido no contrato do projeto.

Os desperdícios anuais do processo foram reduzidos para 35.464,10 reais, gerando uma economia de mais de 103 mil reais por ano.

Processo	Total horas/dia (antes)	Total horas/dia (depois)	Total metros/dia (antes)	Total metros/dia (depois)	Valor Ano (antes)	Valor Ano (depois)
Prepara a impressora	00:07:30	00:07:30	0	0	R\$ 362,83	R\$ 362,83
Verifica lista de prontuário	00:30:00	00:00:00	0	0	R\$ 1.555,00	R\$ 0,00
Procura Prontuário perdido	00:35:00	00:05:00	350	50	R\$ 1.814,17	R\$ 259,17
Preenche filipeta procedimento	00:20:00	00:20:00	0	0	R\$ 1.036,67	R\$ 1.036,67
Leva prontuário p/ setor	01:20:00	01:20:00	4000	4000	R\$ 4.146,67	R\$ 4.146,67
Leva prontuário de consulta	01:10:00	00:00:00	3500	0	R\$ 3.628,33	R\$ 0,00
Médico Ocioso (Absentéismo)	04:15:00	01:00:00	0	0	R\$ 126.049,76	R\$ 29.658,77
Total	08:17:30	04:37:30	7.850	4.050	R\$ 138.593,42	R\$ 35.464,10

CONTROLE

Foi desenvolvida uma ferramenta para controle, captação de dados e organização da demanda, capaz de ser compartilhada e acessada por todos os computadores da UBS que nos trouxe diversos benefícios:

1. Sem custo
2. Acesso em tempo real
3. Melhoria na comunicação entre os profissionais
4. Oportunidade de monitoramento gerencial
5. Possibilidade de geração de diversos relatórios gerenciais
6. Tecnologia “google”

	Médico	Tipo de Consulta	Hora	Nome	Faltou?	Reposição - Nome (Pront)
33	Carol	Acolhimento	10:00	EDVALDO ALVES		
34	Carol	Puericultura	10:00		X	
35	Carol	Puericultura	10:00	GUILHERME CONCEICAO		
36	Carol	Puericultura	10:00	SOPHIA SILVA		
37	Ariagna	Acolhimento	11:00	JUAN CARLOS PEREIRA		
38	Ariagna	Balcão	11:00	LAURICEIA LAURENTINA		
39	Ariagna	Balcão	11:00	ANTONIA FERREIRA		
40	Carol	Acolhimento	11:00	RENAN LUCCA DOS SANTOS		
41	Carol	Puericultura	11:00	LUIZ ALVES VERAS		
42	Carol	Puericultura	11:00	HELOISA XAVIER		
43	Carol	Puericultura	11:00		X	MARIA DO CARMO (01.04.226)
44	Carol	Acolhimento	12:00		X	
45	Carol	Puericultura	12:00	MARIA DE FATIMA		
46	Carol	Puericultura	12:00	MATEUS FERNANDO		
47	Carol	Puericultura	12:00	MIGUEL FERNANDO		
48	Ariagna	Acolhimento	13:00			
49	Ariagna	Balcão	13:00		X	SEVERINO FIRMINO (02.03.021)

A cultura de melhoria contínua foi cada vez mais sendo adotada pelos profissionais. O absenteísmo às consultas que chegou a 25% foi reduzido a 6%.

Reuniões mensais são realizadas com todos os colaboradores da recepção da UBS com a finalidade de apresentar os resultados mensais e elaborar novos fluxos e controles que possam reduzir os desperdícios e melhorar a qualidade dos processos.

	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	jun/17
Consultas	365	1645	1082	1142	1356
Absenteísmo	118 (32%)	230 (14%)	205 (19%)	266 (23%)	271 (20%)
Reposição de consultas	28	48	30	95	189
Absenteísmo após reposição	90 (25%)	182 (11%)	175 (16%)	171 (15%)	82 (6%)
Melhoria	24%	21%	15%	36% ↑	70%