**SEP 700 MASP**

**Observação de dados – Caso em serviço**

No caso do serviço de pronto atendimento, foram identificadas algumas possíveis causas de atraso no atendimento, apresentados na Tabela 1. E a Tabela 2 apresenta o número de ocorrências relacionadas a essas causas por um período de 2 semanas. E a Tabela 3 apresenta o número de pacientes com tempo de espera inaceitável, para cada etapa.

Atividade:

Usando as técnicas propostas, avaliar o nível de qualidade do serviço e problema prioritário para ser

Tabela 1 – Causas para atraso no atendimento.

|  |  |
| --- | --- |
| Problema | Descrição |
| Enfermeira indisponível | Enfermeiras indisponíveis para fazer a triagem dos pacientes. |
| Cadastro com erro | Retrabalho por erro no preenchimento do cadastro |
| Cadastro incompleto | Retrabalho por preenchimento incompleto do cadastro |
| Erro de classificação dos pacientes | Avaliação incorreta da urgência de atendimento em desfavor do paciente. |

Tabela 2 – Número de ocorrências das causas identificadas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Problema | Número de ocorrências diárias | | | | | | | | | | | | | |
| 2ª | 3ª | 4ª | 5a | 6ª | Sáb | Dom | 2ª | 3ª | 4ª | 5a | 6ª | Sáb | Dom |
| Enfermeira  indisponível | 5 | 4 | 5 | 6 | 11 | 13 | 15 | 7 | 8 | 5 | 6 | 10 | 11 | 10 |
| Cadastro com erro | 32 | 25 | 27 | 35 | 25 | 35 | 22 | 30 | 15 | 27 | 28 | 35 | 37 | 38 |
| Cadastro incompleto | 47 | 42 | 33 | 40 | 29 | 35 | 52 | 31 | 21 | 27 | 45 | 30 | 34 | 47 |
| Erro de classificação | 2 | 3 | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 |

Tabela 3 – Dados sobre número de pacientes com tempo de espera inaceitável, para cada etapa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dia | Total de Pacientes | No. Pacientes com tempo de espera inaceitável (acima do máximo para cada etapa) | | |
| Para fazer Registro | Para passar pela Triagem | Para ser chamado para entrar no Consultório |
| 1 | 358 | 59 | 78 | 44 |
| 2 | 345 | 57 | 79 | 46 |
| 3 | 371 | 49 | 79 | 50 |
| 4 | 334 | 51 | 71 | 44 |
| 5 | 336 | 52 | 76 | 50 |
| 6 | 345 | 53 | 73 | 39 |
| 7 | 371 | 63 | 73 | 51 |
| 8 | 310 | 50 | 77 | 47 |
| 9 | 356 | 48 | 71 | 40 |
| 10 | 364 | 51 | 72 | 43 |
| 11 | 351 | 61 | 80 | 39 |
| 12 | 358 | 57 | 76 | 40 |
| 13 | 374 | 55 | 73 | 50 |
| 14 | 377 | 52 | 81 | 39 |
| 15 | 345 | 52 | 76 | 42 |
| 16 | 343 | 62 | 74 | 38 |
| 17 | 353 | 53 | 76 | 49 |
| 18 | 361 | 52 | 71 | 46 |
| 19 | 365 | 57 | 75 | 39 |
| 20 | 385 | 59 | 77 | 44 |
| 21 | 350 | 60 | 73 | 42 |
| 22 | 353 | 53 | 80 | 46 |
| 23 | 360 | 52 | 71 | 45 |
| 24 | 349 | 58 | 79 | 49 |
| 25 | 348 | 50 | 82 | 41 |
| 26 | 318 | 51 | 74 | 43 |
| 27 | 338 | 54 | 71 | 38 |
| 28 | 356 | 54 | 75 | 46 |
| 29 | 370 | 51 | 71 | 43 |
| 30 | 390 | 60 | 73 | 44 |

**Atividade:**

Que técnicas podem ser usadas para melhor visualizar e/ou quantificar os problemas relacionados ao serviço de acolhimento? Aplique as técnicas consideradas apropriadas e comente sobre o que se pode concluir sobre as diferentes formas de caracterização do problema.