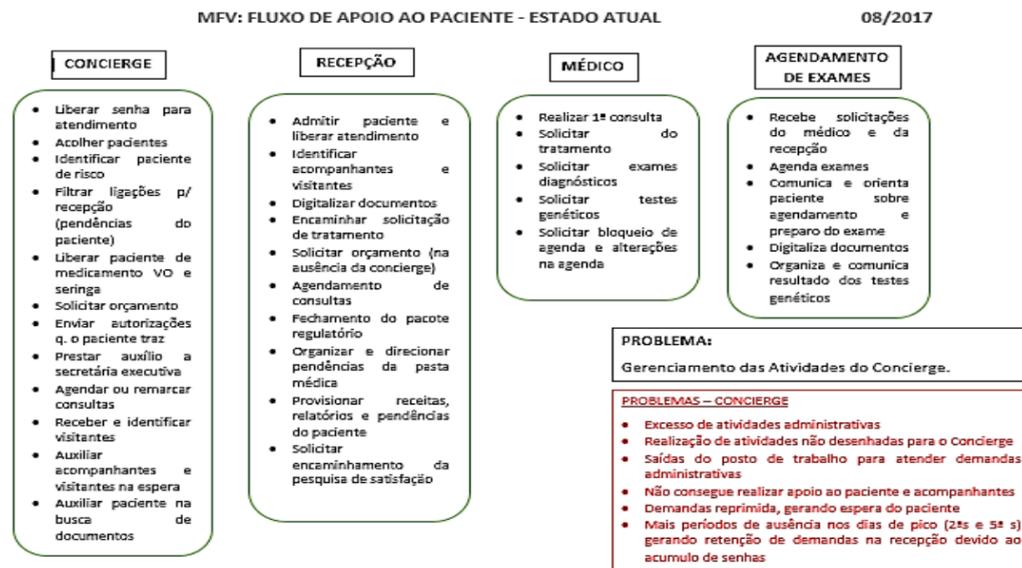


1. Defina o problema

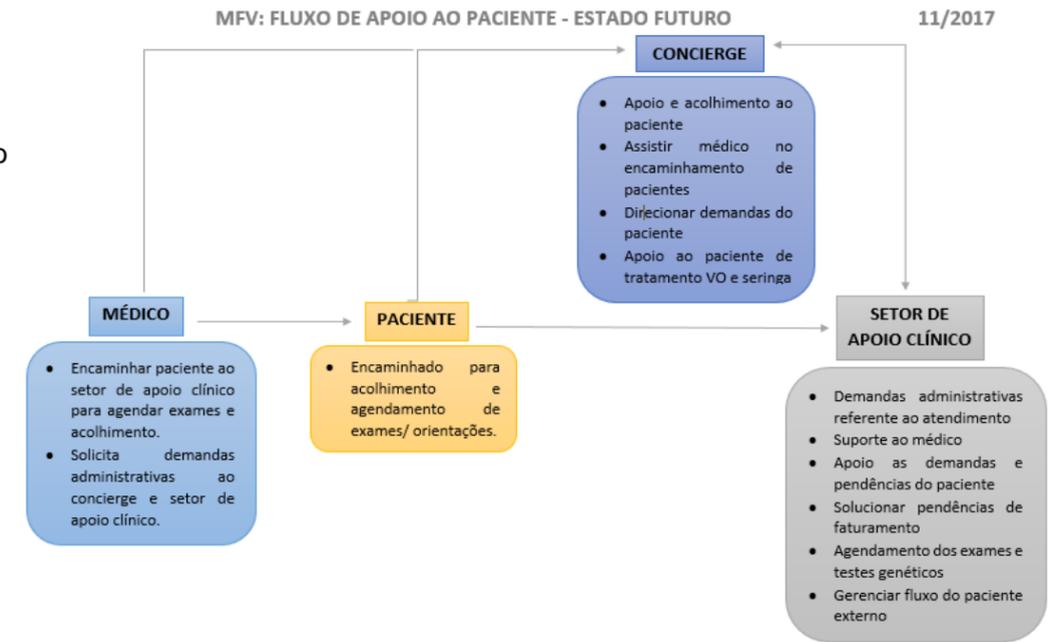
Atividades de apoio ao paciente e médico.

2. Entenda a situação



5. Contramedidas propostas

- Criação do setor Acolhimento
- Definir Assistente de Acolhimento

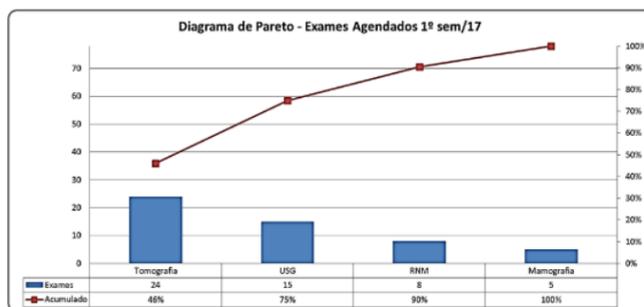


3. Defina o objetivo específico desse A3

Ter 70% dos pacientes de 1ª consulta elegíveis, acolhidos para exame até Dezembro/2018.

4. Análise do problema

- Não existe o serviço de Assistente de acolhimento para apoio aos pacientes e médicos;
- Recepção não consegue acolher pacientes e acompanhantes;
- Demanda reprimida devido ao excesso de atividades administrativas na recepção;
- Não existe apoio ao médico para atividades administrativas: agendamento dos exames, apoio ao paciente em início de tratamento, fluxo dos testes genéticos;
- Não existe apoio às demandas do paciente: solicitação de relatórios, parecer, receitas e dúvidas gerais;
- Paciente não possui canal de apoio na instituição;
- Os pacientes externos não possuem acolhimento e apoio durante o tratamento (obs: 377 pacientes externos estão em tratamento na unidade).



6. Plano de ação

O quê?	Onde?	Quem?	Como?	Quando?
1.1. Definir estrutura das atividades do Setor de Acolhimento	Pio X	Priscila	Relacionar necessidade de apoio aos pacientes e médicos.	15/09/17
1.2. Criar canal de atendimento ao paciente	Pio X	Priscila	Definir telefone para contato direto ao paciente.	30/09/17
1.3. Criar informativo do Setor de Acolhimento	SCS	MKT	Definir folheto com informações de apoio ao paciente.	30/09/17
1.4. Criar relatório de 1ª consulta executada para mensurar número de pacientes	SCS	Gilma	Definir relatório com nome do paciente atendido no dia.	30/09/17
1.5. Definir identificação para o paciente de 1ª consulta	Pio X	Priscila	Criar identificação visual para abordagem do paciente.	30/09/17
1.6. Definir postos de trabalho para a equipe do setor de Acolhimento	Pio X	Poliana	Reestruturar local para alocar toda a equipe do setor.	30/09/17
2.1. Definir atividades do profissional concierge	Pio X	Poliana	Dimensionar equipe.	30/09/17

7. Follow up

Gerenciamento diário das atividades do Setor de Apoio Clínico.
 Monitoramento diário dos pacientes de 1ª consulta atendidos pelo médico e acolhidos no setor de apoio clínico.

8. Acordos

Reestruturar o trabalho da Supervisão de atendimento – Thiago Soares e Élide Silva.
 Contratar um profissional para Assistente de Acolhimento – Thiago Soares.