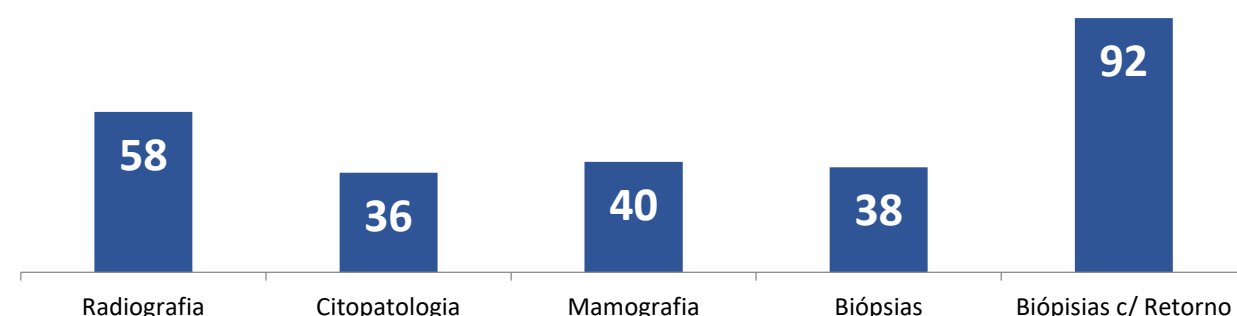


Definindo o Problema e Entendendo a Situação

O CEM, Centro de Especialidades Médicas de Sobral, Ceará, atende exclusivamente pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Não diferente de outros centros de saúde da rede pública no Brasil, o CEM apresenta um elevado **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** nos seguintes serviços prestados: Exames de Radiografias, Mamografias, Citopatológicos e de Biópsias.

Cenário Inicial

Tempo Médio (dias)

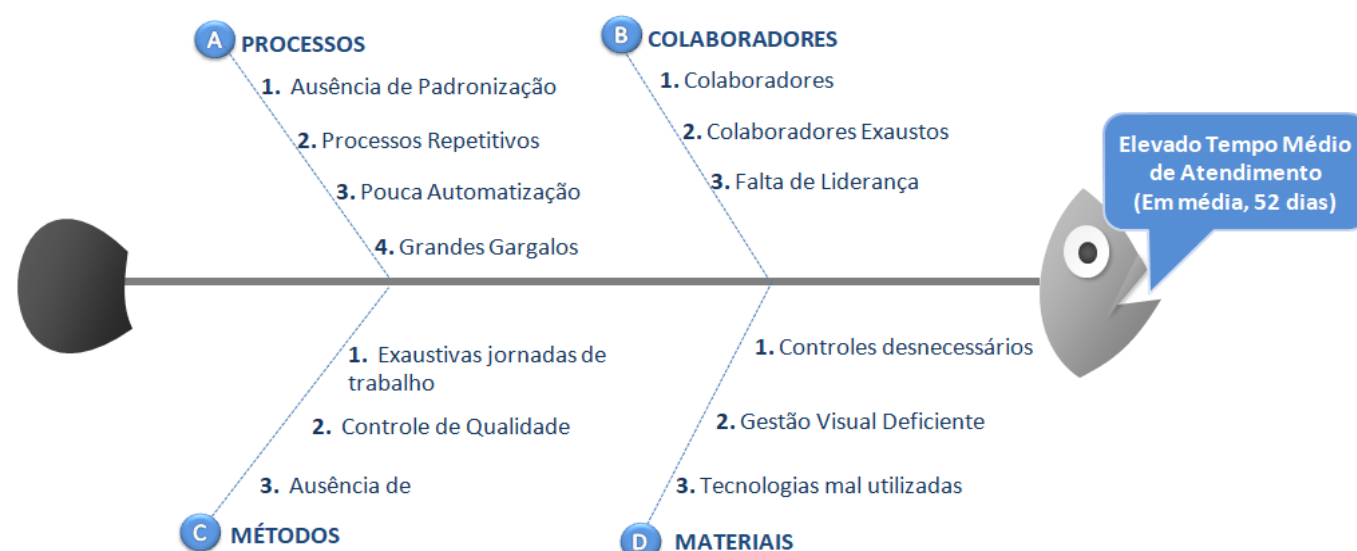


A insatisfação dos pacientes era evidente, visto que existia uma grande demora para os diagnósticos dos citados exames. Outra grande problemática observada foi o desperdício de tempo dos gestores “apagando incêndios” devido grande instabilidade dos processos.

Objetivo do A3

- Otimizar os atuais processos do CEM Sobral, reduzindo para 10 dias o Tempo Médio de Atendimento nos serviços de Radiografia, Citopatologia, Mamografia e Biópsia até Abril de 2018.
- Reduzir para 20 dias o Tempo Médio de Atendimento no serviço de Biópsia com Retorno até Abril de 2018.

Análise do Problema (Diagrama de Ishikawa)



Contramedidas Adotadas

- ✓ Visita ao Instituto de Oncologia do Vale (IOV) / Palestra de Lean na Saúde (Dr. Carlos Frederico Pinto);
- ✓ Desenvolvimento de uma capacitação mentalidade Lean para Gestores da Saúde de Sobral/CE;
- ✓ Mapeamento dos Fluxos de Valor dos processos de Radiografia, Mamografia, Citopatologia e Biópsias;
- ✓ Gembas nos Processos para indicações de melhorias;
- ✓ Padronização e Automatização de atividades;
- ✓ Definição de metas por processos conforme desdobramentos;
- ✓ Desenvolvimento de relatórios operacionais;
- ✓ Implantação do Round Diário de Melhoria (Gestão Visual);
- ✓ Acompanhamento da Gestão.

Plano de Ação

| O quê? | Quando? | Quem? | Onde? |
|--|---------|----------------|--|
| Benchmarking no IOV | JUN/17 | Fco. Landim | IOV - SP |
| Palestra <i>LEAN na Saúde</i> | AGO/17 | Fco. Landim | CEM Sobral |
| Capacitação <i>LEAN na Saúde</i> de Sobral | AGO/17 | Fco. Landim | CEM Sobral |
| MFV nos Processos e Padronização de Atividades | SET/17 | Vitor Santiago | CEM Sobral |
| Ir ao Gemba / Identificar pontos de melhorias | SET/17 | Walkiria Viana | CEM Sobral / Central de Atendimento de Consultas |
| Definição de Metas e Relatórios Operacionais | OUT/17 | Walkiria Viana | CEM Sobral |
| Implantação do Round Diário | DEZ/17 | Fco. Landim | CEM Sobral |
| Acompanhamento dos Processos | JAN/18 | Walkiria Viana | CEM Sobral |

Resultados Obtidos

Os resultados obtidos com o projeto a partir de **abril de 2018** impactaram diretamente na satisfação dos clientes do CEM Sobral, além da melhoria no clima laboral entre os colaboradores. Entre as principais conquistas obtidas com o projeto, pode se elencar a melhoria considerável nos Tempos Médios de Atendimento dos processos prestados.

Cenário Atual

Tempo Médio (dias)

