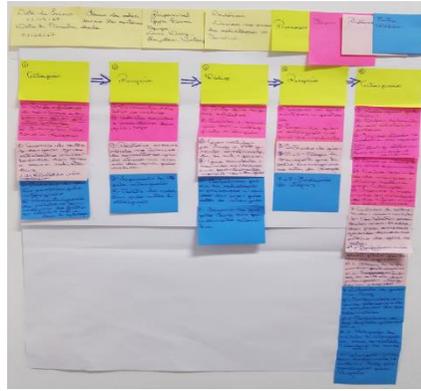


1. Defina o problema

Demora no envio da solicitação de tratamento de continuidade ao Convênio

2. Entenda a situação

O setor de autorização enfrenta dificuldades em enviar as guias de solicitações de tratamento no tempo mínimo requerido pelo convênio para sua autorização. Dentre os principais problemas encontrados podemos apontar: a demora no envio da guia pelo médico, a baixa adesão da solicitação padronizada pelo sistema Tasy, acarretando defeitos e dados insuficientes no preenchimento da guia TISS, controles internos não efetivos com extravio de solicitações, excesso de atividades burocráticas, subutilização do sistema operacional de TI, dentre outros motivos. Como isso o Setor de Autorização tem o seu tempo de envio da solicitação reduzido, gerando tarefas adicionais e atraso na autorização de tratamento.



5. Contramedidas propostas



- Incluir estágio de autorização: "Recebido pela autorização";
- Incluir no relatório de solicitação os filtros: "estágio de autorização" e "dia de aplicação";
- Parametrizar Tasy para emissão de guia SADT preenchida;
- Estabelecer rotina de impressão do PS - pacote de solicitação (Guia TISS + SADT) pelo setor de autorização com validação direta junto ao médico;
- Determinar prazo de impressão do PS em 13 dias úteis de antecedência;
- Implantar quadro de gerenciamento diário de solicitações;
- Redistribuição das atividades com implantação de kamishibai board para controle;
- Ajustar regras de convênio para autorização prévia de mat/med em guia de solicitação Tasy;
- Encaminhar defeitos de guia Tasy para TI providenciar correção e ajuste.
- Utilizar módulo de Autorização em sua completude (atualização de status e materiais autorizados, hospedagem de arquivos de autorizações, etc).

3. Defina o objetivo específico desse A3

Aumentar o prazo de solicitação de autorização de tratamento para 12 dias úteis de antecedência.

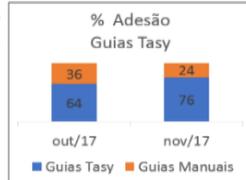
4. Análise do problema

A etapa de elaboração da planilha com as guias pendentes de solicitação, demanda muito tempo do setor de autorização. Apuramos o tempo necessário para realizar a atividade e verificamos que em média, são necessários 16h por mês, apenas para elaborar este controle.

Verificamos que a solicitação de **to** leva em média 28h (3,5 dias) para chegar até o setor de autorização.



Das guias de solicitações emitidas verificamos

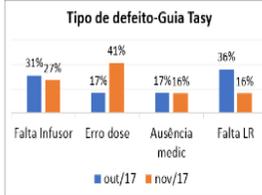


Uns dos motivos para a baixa adesão às guias do Tasy são os defeitos que geram necessidade de correção pelo médico. Das guias emitidas apuramos abaixo:



A baixa adesão nas guias Tasy faz com que o Médico opte pela emissão de guias manuais/pdf que, por vezes, não atendem aos critérios da operadora, com necessidade de correção e complementos ou até mesmo o envio incorreto de informações. Em média cada guia manual apresenta 2 defeitos sendo:

Os principais defeitos apurados na guia Tasy foram:



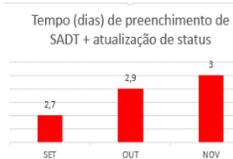
Em função dos atrasos no recebimento das solicitações de tratamento e atividades burocráticas internas, o tempo para solicitação (período entre a data de tratamento previsto e data de solicitação ao convênio) fica reduzido conforme tabela abaixo.

CONVENIOS	DIAS
Unimed	3
Amil	10
Bradesco	5
Geap	5
Cassi	7

Comparando com o prazo de autorização dos principais convênios, percebe-se que o tempo de solicitação fica próximo ou inferior ao necessário para liberação de autorização por parte de alguns convênios, podendo gerar atraso no tratamento dos pacientes.

MÊS	DIAS
out/17	6
nov/17	5

As atividades burocráticas para preenchimento das guias SADTS manuais e atualização de estágio na agenda de quimioterapia leva em média 3 dias de trabalho no mês.



Outra fonte de desperdício verificada foi o tempo gasto na conferência das autorizações com a agenda de tratamento para entrega ao setor de Recepção, conforme evidenciado no gráfico acima.

6. Plano de ação

O que?	Por que?	Onde?	Quem?	Como?	Quando?
Incluir estágio de autorização: Recebido pela autorização e incluir no relatório de solicitação os filtros: "estágio de autorização" e "dia de aplicação"	Para melhorar o controle guias recebidas (Manual x Tasy) e agilizar emissão de relatório de guias pendentes	Tasy	Haysllan	Habilitando parâmetro	01/10/2017
Parametrizar Tasy para emissão de guia SADT preenchida;	Para reduzir tempo gasto e erros no preenchimento manual	Tasy	Haysllan	Habilitando parâmetros	01/12/2017
Estabelecer rotina de impressão do PS - pacote de solicitação (Guia TISS + SADT) pelo setor de autorização com validação direta junto ao médico	Para reduzir tempo de recebimento e defeitos de guia	Autorização	Geyse	Descrevendo a rotina no setor	01/12/2017
Determinar prazo de impressão do PS em 13 dias úteis de antecedência	Para aumentar o prazo de envio de solicitação ao convênio	Autorização	Geyse	Descrevendo a rotina no setor	01/12/2017
Implantar quadro de gerenciamento diário de solicitações	Para facilitar a gestão das guias a serem solicitadas	Autorização	Geyse	Instalando painel	02/02/2018
Redistribuir as atividades e instalar kamishibai board	Para minimizar os desperdícios na execução das atividades e controlar os prazos de execução das mesmas	Autorização	Geyse	Reorganizando as atividades e instalando painel	02/02/2018
Ajustar regras de convênio para autorização prévia de mat/med em guia de solicitação Tasy	Para minimizar os erros relativos a ausência de mat/med na guia Tasy	Tasy	Haysllan	Habilitando parâmetros	01/10/2017
Encaminhar defeitos de guia Tasy para TI providenciar correção e ajuste	Para corrigir e evitar defeitos de guias Tasy	Tasy	Haysllan	Habilitando parâmetros	01/10/2017
Habilitar módulo de Autorização para utilização em sua completude e treinar equipe	Para reduzir tempo gasto com atividades burocráticas	Tasy	Haysllan/Geyse	Habilitando modulo e treinando equipe	01/12/2017

7. Follow up

	Estado Atual	Estado Futuro	Ganho%
Emissão de relatório de guias pendentes	16h/mês	57min/mês	94%
Tempo médio coleta das guias	3,5 dias	0,5 dias	86%
Tempo médio de envio das guias	6 dias	12 dias	100%
Preenchimento de Sadt e Status de agenda	3 dias	2 dias	33%
Adesão emissão da guia via Tasy	76%	95%	25%
Defeitos na guia via Tasy	27%	11%	59%
Conferência das autorizações para entrega a Recepção	1,7 dias	0	100%

GANHOS INDIRETOS:
 - Redução do extravio de guias
 - Otimização da comunicação entre os profissionais ligados ao cuidado através da liberação do campo OBSERVAÇÃO da agenda de tratamento;
 - Redução de atividades burocráticas para o setor de Recepção;
 - Otimização do controle de autorizações emitidas;
 - Redução no percentual de pacientes com tratamento reagendado

8. Acordos

- Impressão do pacote de solicitação feita pelo setor de autorização;
- Coleta da assinatura do PS feita pelo setor de autorização junto ao médico;
- Envio de nova guia pelo médico nos casos de alteração de protocolo;
- Encaminhar defeitos de guia Tasy a TI para correção e ajuste.
- Monitoramento diário do prazo de solicitação
- Utilização de guia PDF somente em casos de indisponibilidade do sistema

