

1. Defina o problema

Defeito na conta do paciente - convênio

2. Entenda a situação

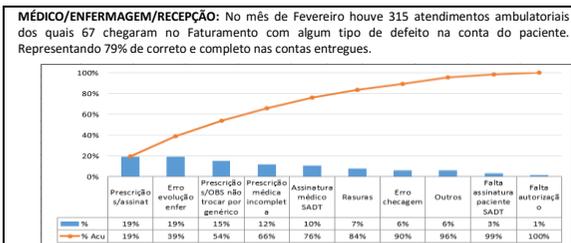
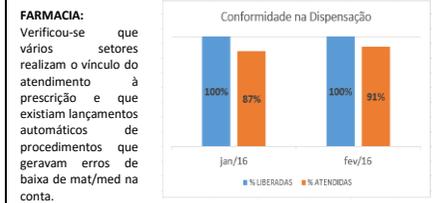


Durante a composição da conta nos setores responsáveis, havia o acúmulo de defeitos que ao chegar no setor de faturamento, ocasionava o retrabalho na correção da conta. Porém, mesmo efetuando as correções nas contas recebidas algumas eram remetidas aos convênios com defeito gerando perda de receita e glosas.

3. Defina o objetivo específico desse A3

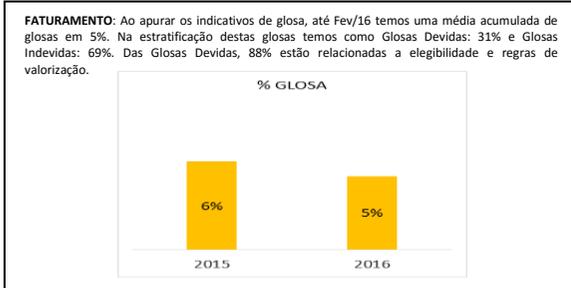
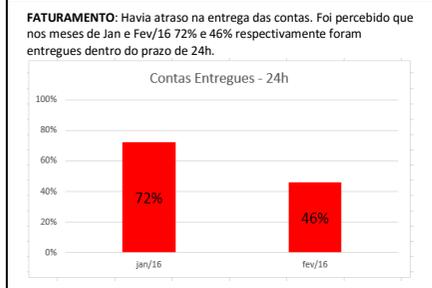
Receber 95% das contas corretas e completas em 24 horas.

4. Análise do problema

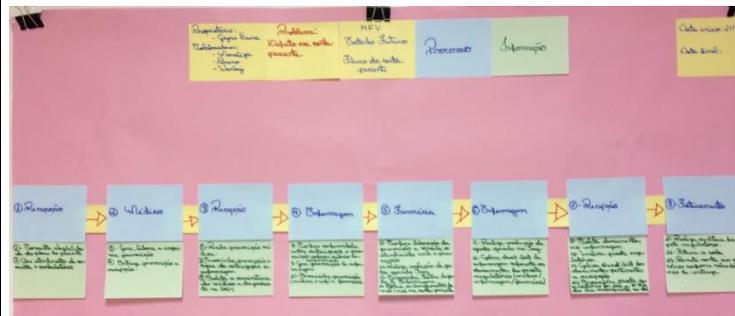


Ao avaliarmos a geração de defeitos por processo, verificamos que:

Tipo de processo	% Defeitos
Médico	46%
Enfermagem	33%
Recepção	13%
Outros	6%
Autorização	1%



5. Contramedidas propostas



- 1 – Revisar os protocolos de tratamento incluindo as medicações padronizadas e treinar corpo clínico;
- 2 – Padronizar os kits de medicamentos e implantar folha de gasto automática no Tasy;
- 3 – Padronizar os kits de procedimentos de enfermagem e implantar folha de gasto automática no Tasy;
- 4 – Estabelecer padrão para consulta de elegibilidade
- 5 – Padronizar e treinar na abertura e classificação de atendimentos de consulta e ambulatorio;
- 6 – Retirar regra de lançamento

- 7 – Revisar cadastro de regras e preços dos convênios;
- 8 – Definir setor e horário para entrega do pacote regulatório;
- 9 – Treinar equipe no preenchimento da documentação que compõe o pacote regulatório (conta do paciente).

6. Plano de ação

O que?	Por que?	Onde?	Quem?	Como?	Quando?
Revisar os protocolos de tratamento incluindo as medicações padronizadas e treinar corpo clínico;	Para evitar inconsistências na prescrição médica	Tasy	Monaliza	Revisando cada protocolo com as medicações, diluições, tempo e via de adm.	10/03/16
Padronizar os kits de medicamentos/ procedimentos de enfermagem e implantar folha de gasto automática no Tasy;	Para evitar folhas de gasto divergentes	Tasy	Breno/ Geysse	Criando o kit de medicamento padrão no sistema.	18/03/16
Estabelecer padrão para consulta de elegibilidade e abertura de atendimento (consulta/ambulatorio)	Para evitar glosas e geração de lixo	Recepção	Geysse	Treinando equipe da recepção	22/04/16
Retirar regra de lançamento automático e definir setor responsável pela vinculação do atendimento	Para garantir o vínculo correto do atendimento	Tasy	Gilma	Efetuando ajuste no sistema Tasy	18/03/16
Revisar cadastro de regras e preços dos convênios	Garantir a cobrança devida da conta	Tasy	Geysse	Consultando os contratos e efetuando os ajustes necessários	03/05/16
Definir setor e horário para entrega do pacote regulatório	Para garantir as entregas dentro do prazo previsto	Recepção	Geysse	Realizar acordo com a recepção para unificar o pacote e horário de entrega às 14h e 17:15h	22/04/16
Treinar equipe no preenchimento da documentação que compõe o pacote regulatório (conta do paciente)	Alinhar a equipe quanto ao preenchimento dos documentos e reduzir os defeitos na conta	Enfermagem/ Farmácia/Recepção	Geysse	Realizando reuniões em cada setor explicando as novas exigências para entrega da conta.	21/03/16

7. Follow up

	Estado Atual	Estado Futuro	Ganho%
% Lixo gerado nas contas	22%	15%	32%
% de vínculo correto da prescrição	87%	100%	15%
% de completude nas contas entregues	79%	87%	10%
% de indicativo de glosas	5%	2%	60%
% de contas entregues no prazo	46%	86%	87%
Etapas de processo no fluxo	12	8	33%

GANHOS INDIRETOS:

- 1 - Otimização da conta no faturamento durante o fechamento e remessa;
- 2 – Redistribuição das atividades entre os setores participantes do fluxo;
- 3 – Redução do desperdício na geração da conta durante as etapas do fluxo;
- 4 – Melhoria na qualidade da conta faturada.

8. Acordos

- Realizar o monitoramento diário dos indicadores que irão sustentar o fluxo da conta do paciente:
- 1) Monitoramento da geração do lixo - Geysse
 - 2) Atendimento da prescrição na farmácia - Breno
 - 3) Monitoramento dos defeitos na conta - Geysse
 - 4) Monitoramento do indicativo de glosa - Geysse
- Acompanhar e analisar com a equipe os motivos dos defeitos gerados na conta - Monaliza (Enfermagem/Médicos/Recepção); Breno (Farmácia)