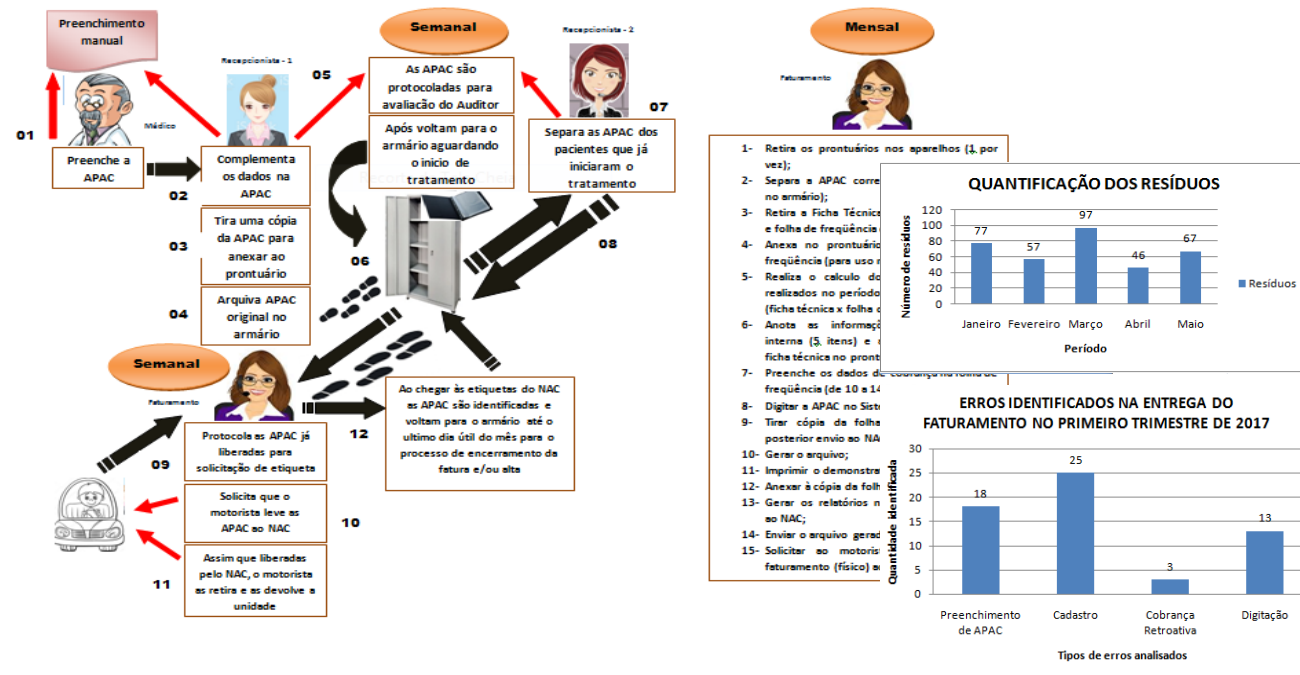


**1. Defina o problema**

- Fluxo de informação sem barreiras para detecção de erros, ocorrendo críticas e necessidade de cobranças retroativas.

2. Entenda a situação**3. Defina o objetivo específico desse A3**

Estabelecer um fluxo de cobrança que aconteça em 70% em tempo real estabelecendo etapas de checagem a fim de reduzir as críticas gerada na entrega do faturamento e eliminar a necessidade de cobranças retroativas.

4. Análise do problema

- Processo de checagem das Guias de Consulta fraguimentado, processo ocorre de forma aleatória;
- Não existe um método de conferencia das APAC emitidas no consultório médico (APAC manual);
- O start para separação da APAC para solicitação de emissão de etiqueta acontece de forma esporádica (pode não acontecer semanal, ou seja, sem padrão), podendo ocorrer necessidade de cobrança retroativa;
- Cadastramento incorreto no primeiro atendimento – Preenchimento incorreto do CNS (cartão nacional de saúde) e sexo (feminino/masculino), sistema operacional não contem recursos de travamento;
- O sistema operacional não reconhece o CEP informado pelo paciente (Sistema operacional desatualizado);
- As APAC para conferencia das fichas ao termino do mês, seguem um fluxo único (unidade possui dois aceleradores);
- As APAC são emitidas pelo médico de forma manual (não existe barreiras de sistema) e não há checagem (em tempo real) se todos os dados foram preenchidos, isso acarreta em falta de informação no momento da digitação da APAC no sistema e necessidade de complementação dos dados pela recepção;
- O sistema manual utilizado pelo médico para preenchimento da APAC, requer do mesmo, atenção com relação a descrição do CID e estadiamento (tabelas impressas para conferencia nos consultórios);
- O sistema operacional não permite a geração de relatório que contenha os dados do lançamento efetuados para conferencia de forma prévia ao envio do arquivo de encerramento da fatura;
- O lançamento das guias referente às consultas atendidas no mês devem acontecer em processo diário, porém semanalmente ocorre a checagem dos mesmos no sistema.

5. Contramedidas propostas

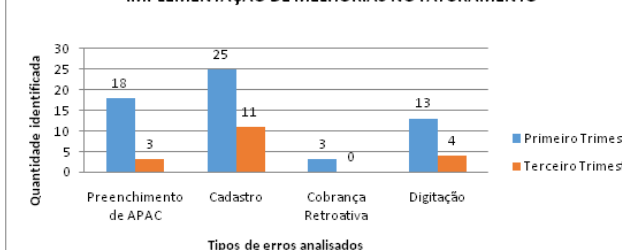
- ✓ (01) (02) (03) (07) (11) – Implantação de Gestão Visual
- ✓ (01) e (10) - Implantação do Supermercado de Guias para as consultas realizadas na unidades diariamente
- ✓ (01) (02) (03) (04) (05) (08) (11) - Trabalho Padronizado
- ✓ (06) (08) (09) (10) - Sistema de Informação

6. Plano de implementação- projetos

ICOV INSTITUTO DE ONCOLOGIA DO VALE PLANO DE AÇÃO – Reorganização do Processo de Faturamento							
O QUE?	POR QUE?	ONDE?	QUEM?	COMO?	QUANDO?	QUANTO?	STATUS
Elaborar supermercado de consulta	Criar um fluxo de checagem e conferencia	Recepção	Susi e Helem	Desenvolver um padrão de conferencia onde possamos realizar a conferencia das consultas previamente, implantar isso através do supermercado de guias e prontuários do dia	Abril/Maio	Sem custo	Concluído
Padronizar o processo de lançamento de consultas cobradas no dia	Lançamento em 100% das guias geradas diariamente	Recepção	Susi e Helem	Estabelecer horário de lançamento e definir rotina diária para o final do ambulatório	Abril/Maio	Sem Custo	Concluído
Desenvolver TP de conferencia de APAC após prescrição	Conferir se as informações obrigatórias foram preenchidas	Recepção	Susi e Helem	Padronizar quais campos será necessário para digitação eletrônica da APAC (médico realiza prescrição manual), caso falte informação, voltar a APAC para o consultório para correção	Maio	Sem custo	Concluído
Desenvolver um fluxo de conferencia das APAC antes do inicio do tratamento	Verificar se o que foi elaborado na Ficha Técnica está de acordo com o prescrito na APAC	Recepção	Susi e Poliana	Elaborar fluxo de checagem assim que o físico liberar a ficha de tratamento	Maio	Sem Custo	Concluído
Implantar Gestão Visual no processo de faturamento	Tornar o fluxo de APAC visível	Recepção	Susi	Desenhar fluxo	Junho	Sem Custo	Concluído

7. Followup

COMPARAÇÃO ENTRE O NÚMERO DE ERROS IDENTIFICADOS NO PRIMEIRO E TERCEIRO TRIMESTRE DE 2017 APÓS O INICIO DE IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS NO FATURAMENTO

**8. Acordos**

- ✓ Corpo Clinico, Enfermagem, Recepção e Faturamento