**SEP 700 MASP**

**Observação de dados – Caso em serviço – Pronto atendimento de Saúde**

Em um serviço de pronto atendimento de saúde – Pronto Socorro, são vários os problemas, como tempo de espera excessivo, atendimento médico insatisfatório, falta de suprimentos médicos, indisponibilidade de equipamentos por falta de manutenção, entre outros. Para tratar do problema tempo de espera excessivo, um time de melhoria do serviço levantou as causas mais evidentes, listadas na Tabela 1. A primeira planilha anexa apresenta os tempos de espera entre o momento de chegada do paciente até finalizar a triagem. A segunda planilha apresenta os tempos de espera por exames e resultados, medido pelo tempo entre o pedido pelo médico e o paciente retornar no atendimento médico. O serviço adota como referência de bom serviço tempos de triagem e de espera por resultados não superiores à 20 e 60 minutos, respectivamente. Por fim, a terceira planilha anexa apresenta resultados de pesquisa de opinião relacionada à: adequação das instalações; espera para ser atendido; atendimento médico; atendimento pela equipe de enfermagem. As avaliações foram feitas usando uma escala ordinal de 1 a 5 (1 – muito insatisfeito; 3 - neutro; 5 – muito satisfeito.

**Atividade:**

Que técnicas (dentre as propostas até esta aula) podem ser usadas para melhor visualizar e/ou quantificar o problema de descontrole de qualidade na produção? Aplique as técnicas consideradas apropriadas e comente sobre o que se pode concluir a partir da aplicação da(s) técnicas.

**Dicas:**

1. Neste caso (serviço), a capabilidade dos processos é estimada pela proporção de resultados inaceitáveis.
2. Os dados da terceira planilha podem ser usados para a construção de um gráfico de Pareto.

Tabela 1 – Causas mais comuns para atraso no atendimento.

|  |  |
| --- | --- |
| Problema | Descrição |
| Alta demanda de pacientes | Aumento inesperado, além da capacidade de atendimento |
| Processo de triagem lento | Etapa inicial de recepção e triagem dos pacientes que chegam no Pronto Socorro |
| Espera por exames e resultados | Espera para se realizar os exames e espera pelo resultado dos exames realizados após a consulta. |
| Erro de classificação dos pacientes | Avaliação incorreta da urgência de atendimento em desfavor do paciente. |