

1. Defina o problema

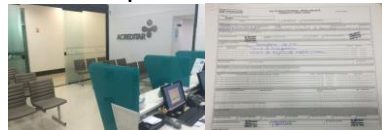
Falta de padrão no gerenciamento da agenda de procedimentos.

2. Entenda a situação

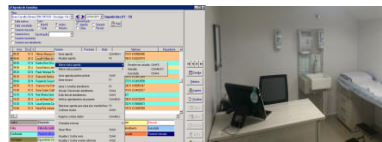
Em visita ao Gemba a equipe de profissionais que gerencia a agenda verificou que não há: comunicação entre as etapas do processo, padrão de encaminhamento de pacientes entre os setores, resgate dos pacientes que não realizam o tratamento, que cada unidade realiza o processo conforme rotina diária.

3. Defina o objetivo específico desse A3

Monitorar diariamente o gerenciamento da agenda de procedimentos.

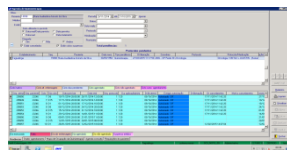
4. Análise do problema

Recepção: Não há padrão para: comunicação de liberação de paciente para triagem; entrega de guia no consultório; o processo entre liberação na recepção e liberação das documentações.

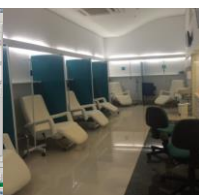
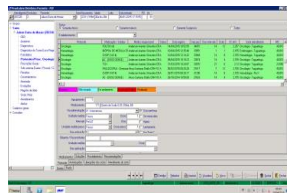


Triagem: Não existe padrão para: busca de paciente para triagem; tempo de realização e etapas do processo; Etapas entre liberação e triagem, não são cumpridas, as mesmas se invertem em algumas unidades.

Médico: Não há processo para: devolução das guias a recepção, ocorre extravio de documentos; entrega das solicitações de procedimentos; transferência de pacientes entre as unidades.



Enfermagem agendamento: O agendamento do tratamento não segue prazo determinado para cada convênio. Não há cumprimento do padrão de reagendamento. Paciente que realiza procedimento semanal passa pela triagem várias vezes o que aumenta o tempo desta etapa do processo. Paciente que não passará por consulta passa pela triagem.

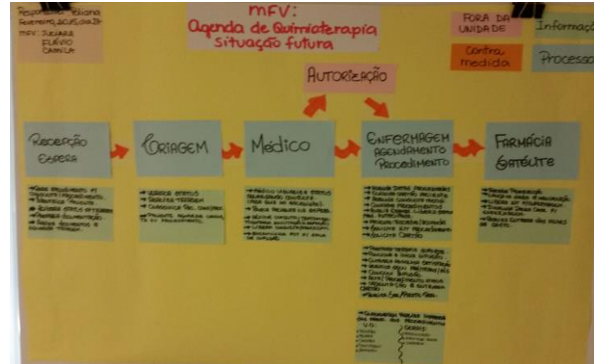


Médico procedimento: Solicitação de procedimento de uma unidade em outra. Ausência de justificativa médica gerando atrasos. Variação no tempo de espera para início da consulta.

Enfermagem procedimento: Variação de tempo para entrega da prescrição e recebimento do kit. Não há cumprimento no padrão da manipulação antecipada.



Farmácia satélite: Kits não estão prontos. Não há comunicação quanto ao padrão de entrega das orientações de tratamento. Variação no tempo de solicitação da QT.

5. Contramedidas propostas

1. Padronizar status recepção/ médico para aguardando triagem;
2. Lista de autorizações trazidas pelo paciente;
3. Agenda de consultas do PEP;
4. Desmembrar protocolos de droga oral e outros procedimentos;
5. Retirar pesquisa de satisfação da triagem, entrega na enfermagem;
6. Estabelecer MFV para recepção;
7. Redefinir tratamentos que serão triados pela enfermagem;
8. Revisar IT de entrega de terapia VO e treinar;
9. Definir panfleto com orientações sobre informações para o tratamento;
10. Troca do termômetro, comprar manguito tamanho obeso e pediátrico;
11. Unificação do cartão de agendamento;
12. Redefinição do fluxo de manipulação antecipada;
13. Definir processo de busca ativa de faltosos;
14. Redefinir processo de triagem dos procedimentos e terapia oral;
15. Definir MFV da farmácia satélite;
16. Definir MFV terapia oral.
17. Realizar análise da situação atual da triagem

6. Plano de ação

| O quê? | Onde? | Quem? | Como? | Quando? |
|---|---------------------|---------------------|---|------------------|
| 1. Ajustes dos horários de liberação dos status de manipulação antecipada | Farmácia e unidades | Enfermeiros e Laura | Redefinir horários de manipulação conforme fluxo da Farmácia | Junho 2016 |
| 2. Monitorar Taxa de Ocupação Diária da sala de infusão | Unidades Acreditar | Enfermeiros | Mensurar indicador diário | Março 2016 |
| 3. Analisar fluxo da Triagem no cenário atual – 2º semestre 2016 | Unidade Pio X | NSPQ | Aperfeiçoar fluxo de atendimento | Setembro 2016 |
| 4. Analisar fluxo da sala de infusão | Unidades Acreditar | Alessiana e Poliana | Iniciar A3 da sala de infusão | Outubro 2016 |
| 5. Otimizar tempo de liberação dos exames laboratoriais | Unidades Acreditar | Enfermeiros RT | Criar formulário de orientação ao paciente quanto ao período de realização dos exames | Setembro de 2016 |
| 6. Gerenciar a rotatividade das poltronas | Unidades Acreditar | Enfermeiros | Liberação dos procedimentos gerais na agenda do enfermeiro | 2016 |

7. Follow up

| | RESULTADOS/ANO | | | |
|---|----------------|---------------|------------|-----------------------|
| | ESTADO ATUAL | ESTADO FUTURO | GANHO REAL | GANHO % |
| Etapas de processo | 13 | 6 | 7 | 53,8% |
| Procedimentos/ droga oral (horário consultório) | 2640 | 1808 | 832 | 32% (41 consultórios) |
| Triagem | 3224 | 2180 | 1044 | 32% |
| Status consulta | 21 | 9 | 12 | 57% |
| Status procedimento | 22 | 2 | 20 | 90% |

Descrever os ganhos

Redução do retrabalho;
 Liberação de horários de consultas;
 Otimizar tempo de triagem;
 Otimizar rotatividade das poltronas;
 Otimizar tempo de liberação entre a recepção e início do procedimento.

8. Acordos

Monitorar pacientes faltosos: indicador de reagendamentos (monitoramento diário).
 Taxa de manipulação antecipada (Enfermeiros RT) – monitorar diariamente, apresentar indicador mensalmente.
 Taxa de ocupação da sala de infusão – Diária Mar/2016.
 Realizar análise do fluxo de triagem avaliar cenário atual – out/2016.
 Iniciar análise do Fluxo da Infusão - A3 Set/2016.
 Gerenciamento dos procedimentos gerais na agenda do enfermeiro.