
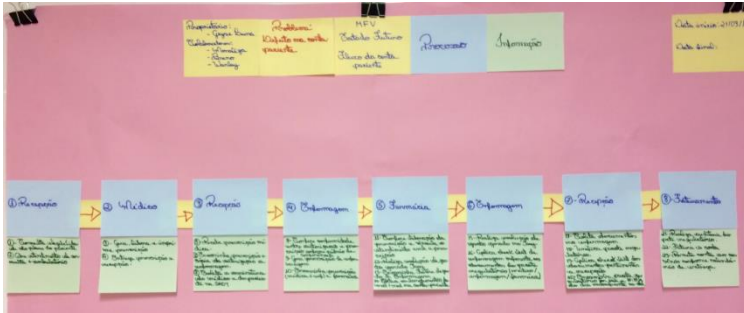
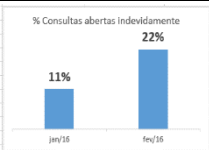
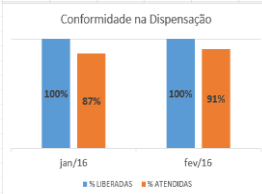
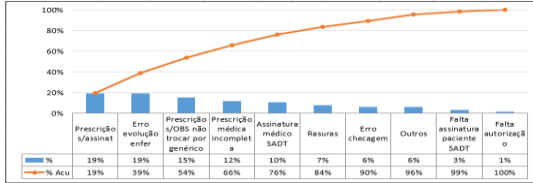
	<b>UNIDADE:</b> FUJIDAY	<b>A3 NOME:</b> Fluxo da Conta Paciente - Convênio	<b>PROPRIETÁRIO:</b> Geyse <b>EQUIPE:</b> Breno, Monaliza, Warley	<b>DATA DE INÍCIO:</b> 04/01/2016 <b>DATA DE VIRADA:</b> 21/03/2016																																																												
<b>1. Defina o problema</b> Defeito na conta do paciente - convênio			<b>5. Contramedidas propostas</b>																																																													
<b>2. Entenda a situação</b>  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.			 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 ambulatório; 6 – Retirar regra de lançamento																																																													
<b>3. Defina o objetivo específico desse A3</b> Receber 95% das contas corretas e completas em 24 horas.			automático e definir setor responsável pela vinculação do atendimento; 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).																																																													
<b>4. Análise do problema</b> <div><div><p><b>% Consultas abertas indevidamente</b></p><p><b>RECEPÇÃO:</b> Foi detectado falha no processo de abertura de atendimento da consulta quanto a classificação e controle de tempo para retorno, gerando erro de abertura e lixo no sistema.</p></div><div><p><b>FARMÁCIA:</b> Verificou-se que vários setores realizam o vínculo do atendimento à prescrição e que existiam lançamentos automáticos de procedimentos que geravam erros de baixa de mat/med na conta.</p><p><b>Conformidade na Dispensação</b></p></div></div> <div><p><b>MÉDICO/ENFERMAGEM/RECEPÇÃO:</b> No mês de Fevereiro houve 315 atendimentos ambulatoriais dos quais 67 chegaram no Faturamento com algum tipo de defeito na conta do paciente. Representando 79% de correto e completo nas contas entregues.</p><p>Ao avaliarmos a geração de defeitos por processo, verificamos que:</p><table><tr><th>Tipo de processo</th><th>% Defeitos</th></tr><tr><td>Médico</td><td>46%</td></tr><tr><td>Enfermagem</td><td>33%</td></tr><tr><td>Recepção</td><td>13%</td></tr><tr><td>Outros</td><td>6%</td></tr><tr><td>Autorização</td><td>1%</td></tr></table></div>			Tipo de processo	% Defeitos	Médico	46%	Enfermagem	33%	Recepção	13%	Outros	6%	Autorização	1%	<b>6. Plano de ação</b> <table><tr><th>O que?</th><th>Por que?</th><th>Onde?</th><th>Quem?</th><th>Como?</th><th>Quando?</th></tr><tr><td>Revisar os protocolos de tratamento incluindo as medicações padronizadas e treinar corpo clínico;</td><td>Para evitar inconsistências na prescrição médica</td><td>Tasy</td><td>Monaliza</td><td>Revisando cada protocolo com as medicações, diluições, tempo e via de adm.</td><td>10/03/16</td></tr><tr><td>Padronizar os kits de medicamentos/ procedimentos de enfermagem e implantar folha de gasto automática no Tasy;</td><td>Para evitar folhas de gasto divergentes</td><td>Tasy</td><td>Breno/ Geyse</td><td>Criando o kit de medicamento padrão no sistema.</td><td>18/03/16</td></tr><tr><td>Estabelecer padrão para consulta de elegibilidade e abertura de atendimento (consulta/ambulatório)</td><td>Para evitar glosas e geração de lixo</td><td>Recepção</td><td>Geyse</td><td>Treinando equipe da recepção</td><td>22/04/16</td></tr><tr><td>Retirar regra de lançamento automático e definir setor responsável pela vinculação do atendimento</td><td>Para garantir o vínculo correto do atendimento</td><td>Tasy</td><td>Gilma</td><td>Efetuando ajuste no sistema Tasy</td><td>18/03/16</td></tr><tr><td>Revisar cadastro de regras e preços dos convênios</td><td>Garantir a cobrança devida da conta</td><td>Tasy</td><td>Geyse</td><td>Consultando os contratos e efetuando os ajustes necessários</td><td>03/05/16</td></tr><tr><td>Definir setor e horário para entrega do pacote regulatório</td><td>Para garantir as entregas dentro do prazo previsto</td><td>Recepção</td><td>Geyse</td><td>Realizar acordo com a recepção para unificar o pacote e horário de entrega às 14h e 17:15h</td><td>22/04/16</td></tr><tr><td>Treinar equipe no preenchimento da documentação que compõe o pacote regulatório (conta do paciente)</td><td>Alinhar a equipe quanto ao preenchimento dos documentos e reduzir os defeitos na conta</td><td>Enfermagem/ Farmácia/Recepção</td><td>Geyse</td><td>Realizando reuniões em cada setor explicando as novas exigências para entrega da conta.</td><td>21/03/16</td></tr></table>		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/ Geyse	Criando o kit de medicamento padrão no sistema.	18/03/16	Estabelecer padrão para consulta de elegibilidade e abertura de atendimento (consulta/ambulatório)	Para evitar glosas e geração de lixo	Recepção	Geyse	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	Geyse	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	Geyse	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	Geyse	Realizando reuniões em cada setor explicando as novas exigências para entrega da conta.	21/03/16
Tipo de processo	% Defeitos																																																															
Médico	46%																																																															
Enfermagem	33%																																																															
Recepção	13%																																																															
Outros	6%																																																															
Autorização	1%																																																															
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/ Geyse	Criando o kit de medicamento padrão no sistema.	18/03/16																																																											
Estabelecer padrão para consulta de elegibilidade e abertura de atendimento (consulta/ambulatório)	Para evitar glosas e geração de lixo	Recepção	Geyse	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	Geyse	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	Geyse	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	Geyse	Realizando reuniões em cada setor explicando as novas exigências para entrega da conta.	21/03/16																																																											
<b>7. Follow up</b> <table><tr><th></th><th>Estado Atual</th><th>Estado Futuro</th><th>Ganho%</th></tr><tr><td>% Lixo gerado nas contas</td><td>22%</td><td>15%</td><td>32%</td></tr><tr><td>% de vínculo correto da prescrição</td><td>87%</td><td>100%</td><td>15%</td></tr><tr><td>% de completude nas contas entregues</td><td>79%</td><td>87%</td><td>10%</td></tr><tr><td>% de indicativo de glosas</td><td>5%</td><td>2%</td><td>60%</td></tr><tr><td>% de contas entregues no prazo</td><td>46%</td><td>86%</td><td>87%</td></tr><tr><td>Etapas de processo no fluxo</td><td>12</td><td>8</td><td>33%</td></tr></table>				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%	<b>GANHOS INDIRETOS:</b> 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.																																	
	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%																																																													
<b>8. Acordos</b> Realizar o monitoramento diário dos indicadores que irão sustentar o fluxo da conta do paciente: 1) Monitoramento da geração do lixo - Geyse 2) Atendimento da prescrição na farmácia – Breno 3) Monitoramento dos defeitos na conta – Geyse 4) Monitoramento do indicativo de glosa – Geyse Acompanhar e analisar com a equipe os motivos dos defeitos gerados na conta – Monaliza (Enfermagem/Médicos/Recepção); Breno (Farmácia)																																																																

**FATURAMENTO:** Havia atraso na entrega das contas. Foi percebido que nos meses de Jan e Fev/16 72% e 46% respectivamente foram entregues dentro do prazo de 24h.



**FATURAMENTO:** Ao apurar os indicativos de glosa, até Fev/16 temos uma média acumulada de glosas em 5%. Na estratificação destas glosas temos como Glosas Devidas: 31% e Glosas Indevidas: 69%. Das Glosas Devidas, 88% estão relacionadas a elegibilidade e regras de valorização.

