

REDUÇÃO EM FILA DE ESPERA NUM AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

AUTORES

Apolo Silva Nunes;
Sandra Regina de Santana Guedes Esteves.

EIXO TEMÁTICO

Economia e Avaliação de Tecnologias em Saúde

INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Ambulatório Médico de Especialidades Capão Redondo, Subprefeitura do Campo Limpo, São Paulo, Brasil.

INTRODUÇÃO

Atualmente, muitos são os esforços dos gestores de saúde, na busca de um cuidado acessível, de baixo custo, seguro e livre de danos aos pacientes durante sua jornada. Focar a atenção para implementar mecanismos que visam a melhoria dos processos para redução das filas de consultas e retornos, dentro das organizações é um dos desafios. A metodologia *Lean Six Sigma* vem sendo utilizada como apoio as boas práticas de gestão por ser uma ferramenta que possibilita alcançar a eficiência e eficácia de todas as operações dentro de um serviço de saúde.

OBJETIVO

Objetivo Geral: Implementar uma ferramenta Lean para reduzir o impacto da Fila de Espera (FE) de pacientes, ofertando vagas de retorno conforme a demanda.

Objetivo Específicos: Definir a FE de cada especialista; Estudar as proporções acordadas de primeira vez e retorno para cada especialidade; Analisar resultados obtidos, para determinar a capacidade sigma do processo atual e Determinar a eficácia do processo instalado através de ferramentas estatísticas.

MÉTODO

Trata-se de relato de experiência de um estudo realizado de setembro a dezembro de 2018 no AMA Especialidades Capão Redondo para redução em 70% de fila espera de consultas de retornos. Após definição do planejamento estratégico, o projeto foi executado em 3 fases: 1ª fase: sistema eletrônico para reorganização das agendas (aplicação da agenda de proporcionalidade); 2ª fase: identificar oportunidades para ceder a vaga para o próximo paciente; 3ª fase: organizar as agendas por especialidades mais impactadas.

RESULTADOS

Com auxílio da ferramenta implantada (calculadora de proporcionalidade) foi possível identificar a redução da FE.

CONCLUSÃO

A ferramenta contribuiu para obter processo de melhoria contínua sustentável para resolução de problemas; eliminação de desperdício nas práticas de gestão e melhorar experiência do paciente.

Calculadora de proporcionalidade

$$[(36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_2 + 36 \cdot x_2 = 151,2) - 1]$$

Onde:
 x_1 = Percentual de Equilíbrio (incógnita)
 x_2 = Percentual Manipulado
 Pacto = 30% (1ª vez) e 70% (retorno)
 Total = 06 especialidades (por exemplo)

Agenda de 01 especialista Igualdade 70% (retorno) - Pacto

$$[(36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_1 + 36 \cdot x_2 + 36 \cdot x_2 = 151,2) - 1]$$

Percentual de Equilíbrio (incógnita) Percentual Manipulado Residual de 1ª vez

Resultados AME Capão Redondo

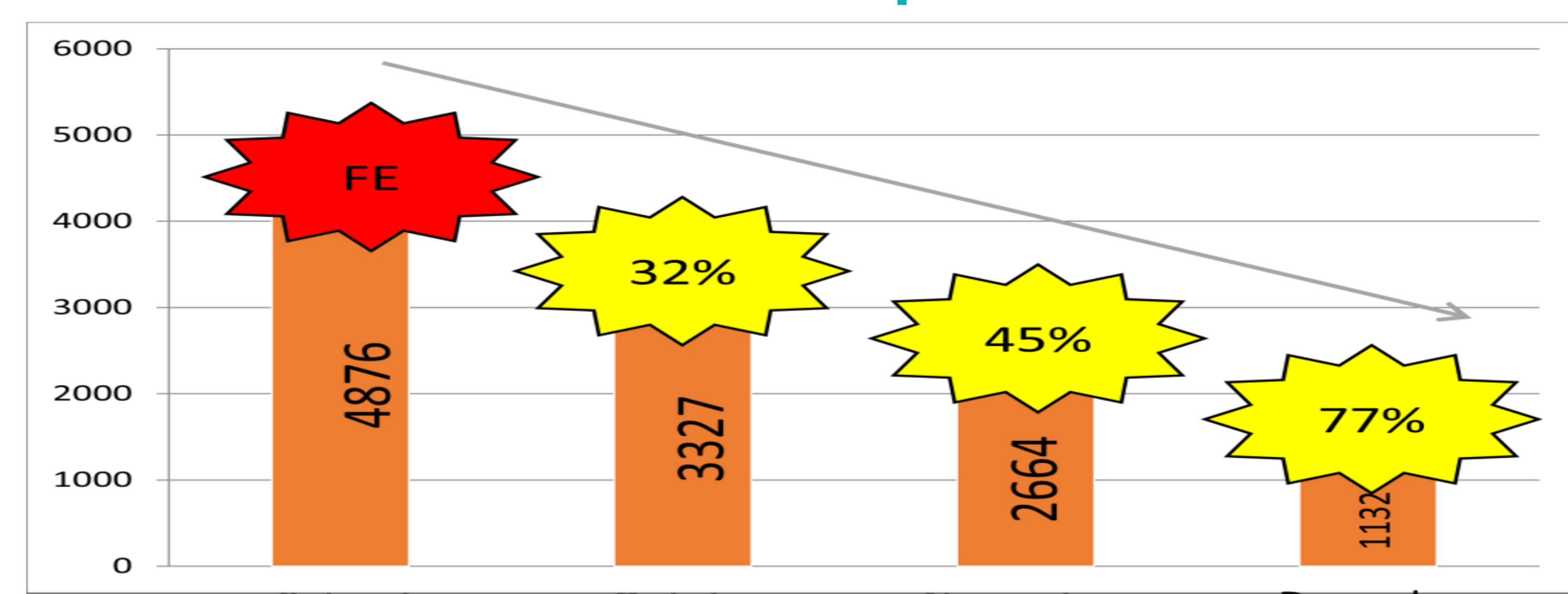


Gráfico 1. Elaborado pelos autores (2018)