OTIMIZAR O AGENDAMENTO CIRÚRGICO AMBULATORIAL EM UM HOSPITAL DE GOIAS

Getro Oliveira Padua

Estefany Izidorio Lopes de Oliveira Dalbem

João Batista da Cunha

Marcelo Francisco Vieira Ramos

Raelmá Magalhães

RESUMO

Introdução: A busca por melhorias e processos eficientes está presente no mundo atual e no contexto de saúde leva os serviços de saúde e hospitais públicos e privados a buscarem as mais diferentes e criativas soluções para aumentarem a seu desempenho. O contexto apresenta a metodologia do Lean e do Six Sigma, utilizada na área industrial para promover melhoria de processos baseada em valor e tempo e desenhada para assegurar fluxos contínuos e eliminar desperdícios, tem como frequência a aplicação em manufatura, mas podem ser úteis em outros seguimentos.[1] Na área hospitalar, constitui-se como uma das ferramentas para se atingir as metas. Uma atenção considerável deve ser dispensada especialmente ao Sistema Único de Saúde (SUS), onde a alocação e utilização adequada dos recursos pode salvar vidas.[2] Partindo desse princípio, os conceitos citados foram aplicados no ambulatório de um hospital na região centro norte de Goiás. **Objetivo:** desenvolver a aplicação das ferramentas do Lean e do Six Sigma na gestão do atendimento ambulatorial em um hospital, buscando reduzir em 20 pontos percentuais o absenteísmo das primeiras consultadas reguladas para o ambulatório de cirurgia (de 37,2% para 17,2%). **Métodos**: Para isso, foi realizado um estudo de caso onde o método DMAIC foi aplicado.[3] O Plano de controle do processo ambulatorial, os passos chaves na etapa controlar foram o desenvolver métodos para sustentar os resultados e revisar os procedimentos do processo, monitorar o método implementado, desenvolver o Plano de controle.[4] **Resultados:** Entendemos que a adoção do Lean Seis Sigma pelo hospital levou a: - redução no DPMO (Defeitos por Milhão de Oportunidades), o qual passou de 366.209 para 161.772; e - melhoria significativa no processo de produção, que, conforme a Escala Sigma, passou de 1,84 para 2,49. **Conclusão:** Comprovado a redução da variabilidade e oportunidades de erro, com isso mais pessoas poderão ser atendidas com maior efetividade e satisfação dos usuários destes serviços.

Referências bibliográficas.

1.Eckes, G. A. Revolução Seis Sigma. 4ª Edição. Rio de Janeiro, Campus, 2001.

2. Inácio, B. DA C.; ARAGAO, J. F. DE; BERGIANTE, N. C. R. Implementação da Metodologia Lean Healthcare no Brasil: Um Estudo Bibliométrico. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia De Produção, p. 16, 2016.

3. Carvalho, M. M.; PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

4. Krishnan, B. R.; PRASATH, K. A. Six Sigma concept and DMAIC implementation. International Journal of Business, v 3, issue 2, p. 111-114, 2013.