AUTOMAÇÃO PARA ABERTURA DE FICHA DE ATENDIMENTO EM AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

Eliane Gomes Muniz,
AME Dra Maria Cristina Cury, eliane@ameinterlagos.org.br

INTRODUÇÃO

Na esfera dos serviços de saúde o tempo é um recurso inestimável, tanto para os pacientes quanto para os prestadores de serviços. Ele é, sem dúvida, um elemento crítico que desempenha um papel significativo na satisfação do cliente. O tempo constitui um dos principais pilares para avaliação do serviço, portanto é fundamental que a gestão adote estratégias para que os pacientes sejam atendidos no horário agendado, de modo que se sintam valorizados e respeitados, o que contribui para uma experiência positiva no atendimento.
Os pacientes buscam atendimento médico para alívio das suas preocupações de saúde, mas se ausentam de outros compromissos, tais como os profissionais. Esperas prolongadas podem gerar ansiedade, desconforto e até mesmo frustração. Os pacientes, em sua maioria, valorizam um atendimento médico que respeite e otimize seu tempo.

METODOLOGIA

A metodologia adotada para este trabalho se baseou em um processo estruturado de mapeamento de processos, que envolveu a análise detalhada dos fluxos de trabalho "as-is" (como é atualmente) e "to-be" (como se pretende que seja) relacionados ao processo de abertura de ficha de atendimento, considerando tanto a participação dos colaboradores quanto a implementação de automação. Abaixo, descrevo os principais passos dessa metodologia:

a) Identificação de Stakeholders: O primeiro passo foi identificar os principais stakeholders envolvidos no processo de abertura de ficha de atendimento. Isso incluiu colaboradores que desempenham um papel direto ou indireto na execução desse processo, bem como os gestores responsáveis por supervisionar as operações.

b) Mapeamento do Processo As-Is:

- Coleta de Dados: Foram coletadas informações detalhadas sobre o processo de abertura de ficha de atendimento em sua forma atual. Isso incluiu entrevistas com colaboradores, observações in loco e revisão de documentos e registros.
- Diagrama de Fluxo: Com base nos dados coletados, foi criado um diagrama de fluxo que representou visualmente todas as etapas do processo "as-is". Esse diagrama incluiu informações sobre quem realiza cada etapa, os documentos ou sistemas utilizados e os tempos de execução.
- Análise de Gargalos e Ineficiências: A análise do processo "as-is" permitiu identificar possíveis gargalos, atrasos e ineficiências que afetavam o tempo de abertura das fichas de atendimento.

c) Definição do Processo To-Be:

- Colaboração com Stakeholders: Com base nas conclusões do mapeamento "as-is", foram realizadas reuniões colaborativas com os stakeholders para discutir melhorias desejadas e definir o processo "to-be". Nesse contexto, a automação desempenhou um papel crucial.
- Desenvolvimento de um Novo Fluxo: Foi criado novo diagrama de fluxo representando o processo "to-be", incorporando as melhorias propostas e a introdução da automação. Isso incluiu a identificação de tarefas que seriam automatizadas, os pontos de integração com sistemas informatizados e as mudanças nos papéis dos colaboradores.

DISCUSSÃO E RESULTADOS

A automação foi desenvolvida e rigorosamente testada para garantir sua eficácia e conformidade com os requisitos do processo "to-be". Implantada a partir de abril de 2023.
A implementação do serviço de automação por meio do totem a partir de abril de 2023 tem sido um verdadeiro sucesso. Conseguiu-se superar a meta esperada de 85% dos atendimentos da recepção em até 20 minutos, em 5 dos 6 meses de implantação, conforme gráfico 1, mesmo nos momentos de maiores demandas. Apesar, de não demonstrar melhoria sustentada, necessitando de mais 2 meses de observação, pode-se concluir tendência de melhoria.
Levando em consideração que o totem atende atualmente 60% das demandas elegíveis e ainda está em processos de ajustes e evolução, podemos afirmar que estamos no caminho certo.

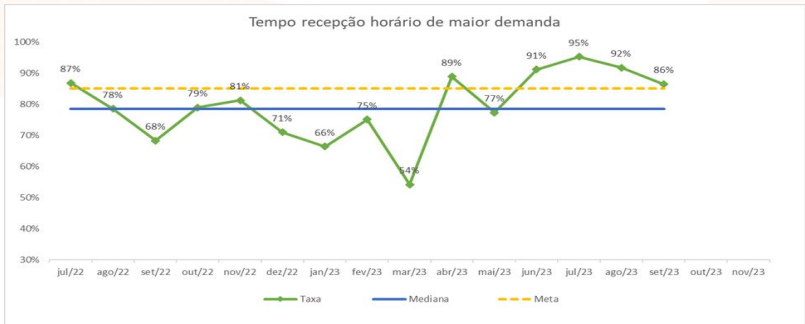

Gráfico 1. Tempo recepção maior demanda
Fonte: Sistema MV.

CONCLUSÃO

Esse projeto tem trazido agilidade e satisfação para os pacientes, ao mesmo tempo em que otimiza a eficiência operacional do ambulatório. A expectativa é que o totem possa atender 80% da demanda no futuro, o que certamente trará ainda mais benefícios para todos. Acredita-se que a automação e a vanguarda dessa transformação.

Esse empreendimento representa um passo importante na melhoria dos serviços de saúde, promovendo uma experiência mais ágil e satisfatória para os pacientes, ao mesmo tempo em que otimiza a eficiência operacional das instituições de saúde.

REFERÊNCIAS

Catarino, J. D., & Caproni, R. (2019). A automação da saúde: perspectivas de aplicação e aceitação em um hospital universitário. Revista de Administração de Empresas, 59(6), 369-379.

Fichman, R. G., & Kohli, R. (2015). Health information technology and healthcare organizations: What is the actual impact?. Communications of the ACM, 58(5), 70-77.

Oliveira, A. V. D., Gonçalves, M. M., & Dias, T. A. (2016). Automação em saúde: um estudo de caso em um hospital público. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde, 13(2), 98-117.