



Palavras-chave: Gestão hospitalar. Metodologia lean. Melhoria contínua. Fisioterapia

Introdução/Objetivo:

O planejamento de ações de melhoria por meio do relatório A3 contribuiu para a revisão e a implantação de novos processos de trabalho. Da mesma forma, a utilização da ferramenta de dupla checagem na área da saúde consiste na conferência de um procedimento ou processo pelo mesmo ou por dois profissionais, duas vezes, objetivando minimizar erros de execução e de registro que possam interferir na segurança do paciente ou na qualidade de um processo. O objetivo deste trabalho foi analisar o número de atendimentos de fisioterapia do SFTO/HC/Unicamp que foram faturados após a implantação de ações de melhoria identificadas no relatório A3.

Metodologia:

O relatório A3 identificou a situação atual quanto ao faturamento do serviço. O mapeamento de fluxo de valor identificou a necessidade de melhorias no processo das fichas de fisioterapia preenchidas manualmente, encaminhadas ao faturamento. Um plano de ação estabeleceu a prioridade das ações por meio da matriz de esforço e impacto, e melhorias foram implantadas. Foram analisadas as fichas entre o 3º trimestre de 2019 e o 2º trimestre de 2022.

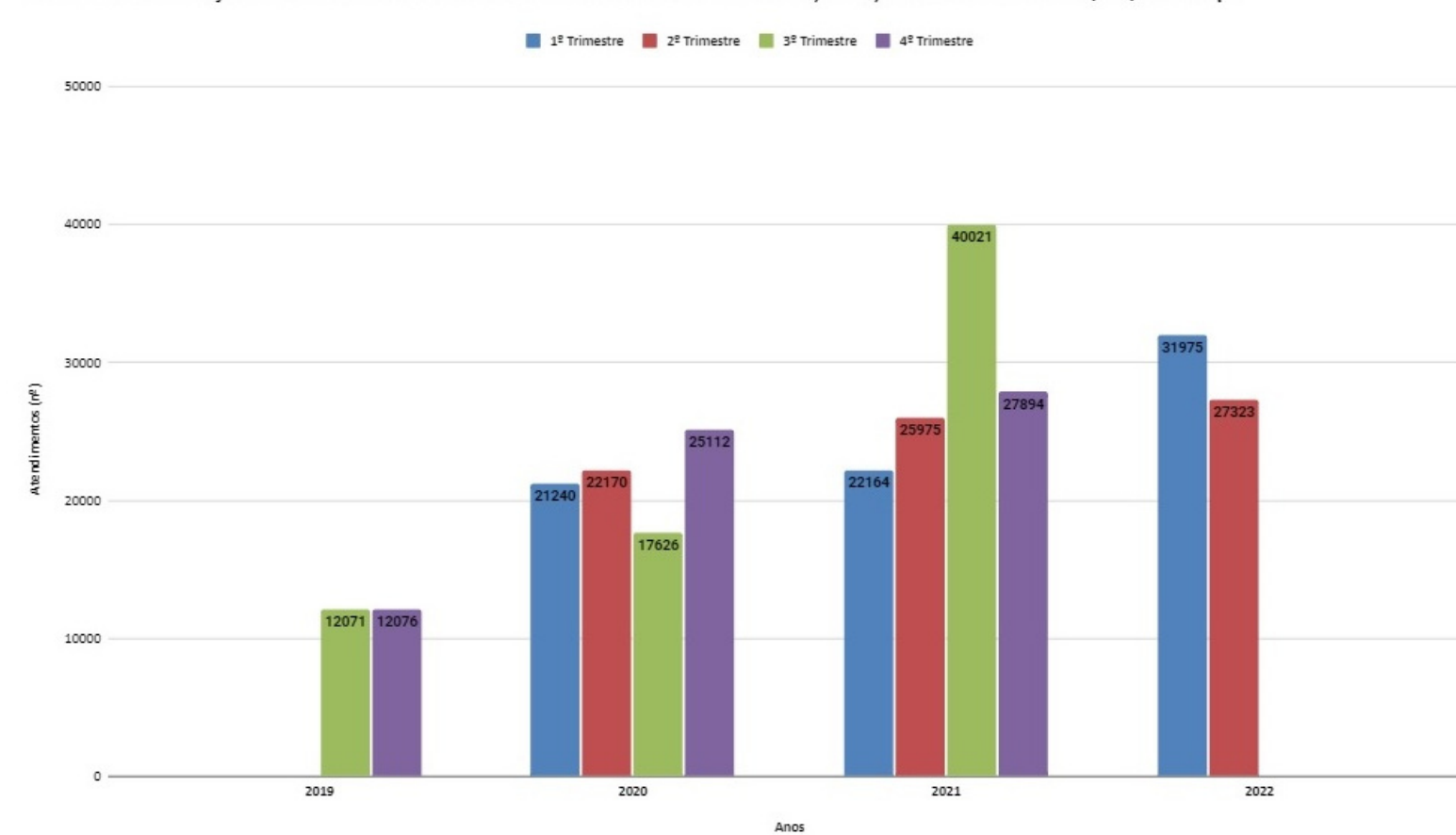
Resultados:

Um total de 285647 fichas foram analisadas no período. Verificou-se um aumento em torno de 74% na quantidade de atendimentos faturados, em relação à situação de 2019. Através da medida do indicador "Taxa de Inconsistência de Faturamento", a partir de 2021, constatou-se também uma redução de fichas que retornaram com inconsistências de preenchimento entre os anos de 2021 (0,014) e 2022 (0,0034). De acordo com o Joint Commission Resources, 2013, no relatório A3 é possível a identificação da situação atual, o mapeamento do fluxo de valor e o reconhecimento de pontos de melhoria para a definição do plano de ação. A matriz de esforço e impacto direcionou a prioridade das ações de melhoria, de acordo com Malagón-Londoño, Laverde e Londoño, 2018. Sendo assim, foi definido um local comum de armazenamento das fichas de faturamento nas unidades e foi instituído também o procedimento da dupla checagem na área da saúde, neste caso, dos dados contidos nas fichas de atendimento da fisioterapia.

Conclusão:

Os achados deste estudo sugerem que a implantação de medidas de melhoria contínua, planejadas e executadas por meio do relatório A3 para otimizar o faturamento de atendimentos de fisioterapia, foram eficazes para revisão de processos e execução de ações com soluções de alto impacto, baixo esforço e sem custo adicional para a instituição.

Gráfico 1. Distribuição do número de atendimentos faturados nos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022 no SFTO/HC/Unicamp.



Distribuição do número de atendimentos faturados do SFTO/HC/Unicamp.

| Anos | Taxa de Inconsistência de Faturamento |
|------|---------------------------------------|
| 2019 | Não monitorado |
| 2020 | Não monitorado |
| 2021 | 0,0140 |
| 2022 | 0,0035 |

Indicador "Taxa de Inconsistência de Faturamento"

Referências: 1- Joint Commission Resources. O Pensamento Lean na Saúde. books.google.com, Editora Bookman, 2013. 2- Gustavo Malagón-Londoño, G., Laverde, G. P., Londoño, J. R. Gestão Hospitalar - Para uma Administração Eficaz. 1º Ed. Guanabara Koogan, 2018.

Agradecimentos: À equipe do SFTO, faturamento e Núcleo de Qualidade e Segurança na saúde do Hospital de Clínicas da Unicamp.