

A3

Título: Redução do desperdício no deslocamento dos profissionais da recepção.

Nome: Eliane Silva Moura

Data: 23/4/2018

1. Definição do Problema
Excesso de deslocamento dos profissionais da recepção.



2. Condições Atuais
Os ATAS da recepção precisam se deslocar aos consultórios para deixar a filipeta de confirmação de presença a cada consulta agendada, para que os pacientes possam ser atendidos.



3. Metas
Reduzir desperdícios de movimentação desnecessária dos ATAS da recepção em 70%.



4. Análise da Causa Raiz
Falta de informatização do processo.

5. Medidas Propostas
Informatizar o processo de registro de comunicação da chegada do paciente para o atendimento da consulta agendada através de plataforma de mensagens instantâneas.



6. Plano de Ação
Implementação do Hagouts nos computadores da recepção e consultórios da unidade.



7. Acompanhamento / Controle
Acompanhar a necessidade de deslocamentos desnecessários dos profissionais da recepção através de reuniões mensais; avaliar índice de satisfação registrada pelo usuário no formulário SAU.

8. Resultados



Redução de 100% do deslocamento dos profissionais da recepção para consultas agendadas
 Diminuição do gasto de 500 folhas de papel sulfite por mês.
 Melhor comunicação entre os médicos, enfermeiros, dentistas, profissionais NASF e a recepção.
 Aumento 10,2 % de satisfação do atendimento da recepção registrado no formulário SAU.
 Redução de 50% do quadro de ATAs, para o mesmo número de atendimentos.
 Maior agilidade no tempo de atendimento, com ganho de 56,6% das horas de trabalho do ATA.
 Utilização de 56,6% das horas de trabalho do ATA em outras atividades.

