

Melhoria no tempo de espera do paciente para atendimento na Recepção Técnica Acolhedora

RESUMO

A sociedade está em constantes mudanças socioeconômicas e demográficas, que impactam diretamente na saúde da população e ocasionam em maior demanda no sistema público de saúde. Diante deste cenário, é essencial buscar estratégias para gerir os recursos disponíveis de forma mais adequada, responsável e mais eficiente, que além de promover melhoria na utilização dos recursos humanos, recursos financeiros, recursos materiais, entre outros, também contribuem para melhor satisfação do cliente ou paciente. A filosofia *Lean* na área da saúde, conhecida como *Lean Healthcare*, é uma filosofia com princípios que são aplicados a fim de se obter melhorias nos processos e eliminação de desperdícios, sendo que, desperdício é qualquer atividade que não agrega valor naquele processo, ou seja, é dispensável. Este trabalho irá descrever um projeto *Lean* aplicado numa Unidade Básica de Saúde (UBS) com foco na redução do *Lead Time* (tempo de espera) do paciente que busca a Unidade para atendimento no Acolhimento ou Recepção Técnica Acolhedora (RTA).