

O uso da Metodologia “Lean” para melhorias e segurança nos processos dos pacientes em um ambulatório de oncologia

Using "Lean" Methodology for Improving Patient Processes and Safety in an Oncology Outpatient Clinic

DOI:10.34119/bjhrv5n2-170

Recebimento dos originais: 27/01/2022

Aceitação para publicação: 25/02/2022

Janaina Lopes Eleutério da Silva

Enfermeira Especialista em Oncologia, MBA Gestão de saúde

Instituição: Hospital Paulistano – Américas UHG

Endereço: Rua Prof. Aníbal Monteiro Machado, 121 Rio Pequeno – SP- CEP: 05361-000

E-mail: janaina.eleut@yahoo.com.br

Lucia Helena Correa Torrente

Enfermeira Especialista em Onco-Hematologia

Instituição: Hospital Paulistano – Américas UHG

Endereço: Rua Silva Jardim 412 AP 41 Santa Terezinha – Santo André – CEP: 09210-635

E-mail: ltorrente05@gmail.com

Claudia Giacometti de Menezes Jacinavicius

Enfermeira Especialista em Oncologia

Instituição: Hospital Paulistano – Américas UHG

Endereço: Rua Dr Camilo Haddad 155, Vila Minérios – SP, CEP: 03266-000

E-mail: clagiacometti@yahoo.com.br

Tatiane Catleia Melo do Santos e Silva

Mestre em Enfermagem

Instituição: Hospital Paulistano - Oncologia Américas -UHG

Endereço: Rua Afonsina 221 - Rudge Ramos – SBC- CEP: 09633-000

E-mail: tatianemelo2109@gmail.com

Felicia Soares Sanchez

Enfermeira Especialista em Oncologia e MBA Gestão de pessoas

Instituição: Hospital Paulistano – Américas UHG

Endereço: Rua Vale Formoso 80, apartamento 254 - SP

E-mail: feliciafsoares@gmail.com

Cibele Aparecida Diório

MBA Gestão em Saúde

Instituição: Oncologia Américas -UHG

Endereço: Rua Doutor Marcel Preotesco, 134 AP 104 Vitória – SBC/SP CEP: 09750-225

E-mail: cibelediorio@gmail.com

Cristiane Oliveira Azzalin Navas

MBA em gestão de serviços de saúde e gestão em saúde
Instituição: Hospital Paulistano – Américas UHG
Endereço: Rua Martiniano de Carvalho 741 SP
E-mail: cristiane.navas@amil.com.br

Cinthia do Nascimento

Pós Graduada
Instituição: UHG
Endereço: Rua das Nogueiras 152 apto 54- Santo André. Bairro Jardim CEP: 09090-090
E-mail: Cinthia.fisio.cn@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O termo “Lean” na área da saúde é definido como a maximização do valor para o cliente por meio de um processo eficiente e sem desperdício. Esta abordagem busca fornecer serviços que respeitem as necessidades dos pacientes, priorizando e garantindo a segurança do processo^{1 2}. Além disso, busca identificar e eliminar os desperdícios nos processos como: falhas, superprodução, transporte, espera, estoque, movimento, excesso de processamento e potencial humano, visando agregar valor ao negócio e paciente.

2 OBJETIVO

Este trabalho teve como objetivo identificar desperdícios, mapear fragilidades e barreiras encontradas no processo dentro do ambulatório de oncologia, em um hospital particular de grande porte.

3 METODOLOGIA

As ferramentas do método Lean de Mapeamento de Processo e Riscos na saúde (FMEA), “*Supplier-Input-Process-Output-Customer*” (SIPOC) e *Day In Life Of* (DILO) foram aplicadas, considerando os atendimentos de consultas (n=6.461) e quimioterapias (n=1.919), baseados na média de atendimentos entre os anos de 2017 e 2019.

4 RESULTADOS

Com o SIPOC foram identificadas as informações de entrada e saída dos processos, as atividades e os responsáveis. Com a utilização do FMEA foram identificadas ações de melhoria. De acordo com o DILO, 23% do tempo era gasto com atividades de baixo valor e lentidão no sistema, 71% gasto devido a erros no processo, e, 60.98% gasto com atividades que agregam valor. Após revisão de fluxos, ajustes na estrutura física, balanceamento de atividades dos

colaboradores e processos, foi possível reduzir o tempo com atividades de baixo valor agregado e lentidão do sistema para 15%, do tempo gasto devido a erros no processo para 30% e aumento do tempo para as atividades que agregam valor para 71,39%. Durante estes ajustes foi identificada a necessidade de um coordenador do cuidado para auxiliar nas barreiras para início e continuidade do tratamento e facilitar a jornada do paciente oncológico na instituição. Foi inserido o projeto do enfermeiro navegador para auxiliar o paciente a percorrer sua jornada, principalmente no início do processo.

5 CONCLUSÃO

A metodologia Lean proporcionou aumento da produtividade, eficiência da equipe, qualidade do serviço, satisfação do paciente, maior segurança dos processos, redução no tempo de espera para atendimento, além de identificar novos modelos de atuação dos profissionais que possam contribuir com a jornada do paciente durante seu tratamento.

Palavras-chave: lean, oncologia, processos.

REFERÊNCIAS

1. Rodrigues, Rodrigo Lima et al. Clinical outcomes of patient navigation performed by nurses in the oncology setting: an integrative review. *Revista Brasileira de Enfermagem* [online]. 2021, v. 74, n. 2 [Acessado 22 Julho 2021], e20190804.
2. Graban M. *Lean Hospitals: Improving Quality, Patient safety, and Employee satisfaction*. New York: Taylor & Francis Group; 2011. 252p 3. Toussaint JS, Berry LL. The Promise of Lean in Health Care. *Mayo Clin Proc*. 2013;88(1):74-82.