

Eixo 1: Administração e Gestão

Tempo de Espera dos Pacientes da Internação Eletiva - HC

*Cecília Martins dos Santos, José Alexandre Pio Magalhães, Fernando Mingatto da Costa
Amorim, Gledson Moreira Kawasaki
Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)
Hospital de Clínicas
cecims@unicamp.br *

Introdução: O projeto iniciou-se com o mapeamento do fluxo de valor do processo de internação eletiva, buscando melhorar os processos administrativos internos da Divisão de Ambulatórios e Procedimentos Especializados (DAMPE), eliminando falhas e padronizando atividades. Com o apoio do escritório de projetos do HC, o mapeamento foi expandido para incluir todo o processo, desde a convocação do paciente até sua chegada na enfermaria. **Objetivo:** O objetivo foi mapear o fluxo de valor da internação eletiva para identificar pontos de melhoria e reduzir o tempo total de espera dos pacientes. **Metodologia:** Baseado na Filosofia Lean, o projeto utilizou ferramentas de gestão visual, como o Mapeamento de Fluxo de Valor e o A3, aplicando o ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Verificar, Agir) para análise e acompanhamento. **Resultados:** Houve readequação da equipe administrativa, otimizando a escala e modernizando o processo de internação com a implantação do sistema AGHUse. A extinção do antigo sistema CICSCHCP, a centralização da liberação de leitos, e a criação de canais de comunicação entre a internação eletiva e o NIR agilizaram os processos. Também foi modernizado o uso do formulário de Autorização de Internação Hospitalar (AIH). Os ganhos incluíram a redução de 10% no tempo de espera em 2021 e 22% em 2022. **Conclusão:** O projeto não só reduziu o tempo de espera, mas também integrou os setores envolvidos, melhorando a qualidade da assistência, fortalecendo a experiência dos pacientes e contribuindo para o desenvolvimento dos colaboradores e a imagem institucional do HC e da Unicamp.

Palavras-chave:

Administração. Gestão. Processos de trabalho. Remodelagem. Eficiência.



SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

Referências

WOMACK, James P.; JONES, Daniel T. A Mentalidade Enxuta das Empresas: lean thinking. 3. ed. São Paulo: Elsevier, 2004. 432 p.