

CARTAS

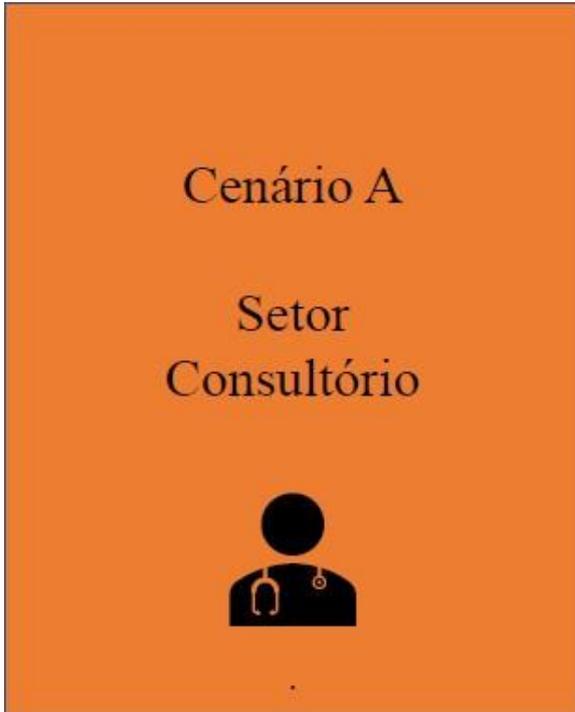
Carta Cenário

<p>Cenário A</p> 	<p>A Unidade de Pronto Atendimento SAMAZ se encontra em uma cidade pequena no interior do Brasil, nascendo com o objetivo de efetuar serviços de emergência 24 horas. Seu atendimento é regido segundo uma adaptação do protocolo de Manchester, que diferencia e atende os pacientes por prioridade, de acordo com os sintomas, classificando-os em: Atendimento Imediato (vermelho), Urgente (amarelo) e de Não Urgente (azul).</p> <p>A SAMAZ tem enfrentado o desafio de atender toda a demanda, pois houve um aumento significativo da população nos últimos meses com a abertura de uma fábrica na região. A diretora da unidade alega que a unidade tem sofrido com aumentos nos tempos de permanência dos pacientes.</p> <p>Você foi chamado para solucionar esse problema e tem como objetivos: aumentar a satisfação dos clientes, dar mais agilidade aos processos de atendimento e gerar maior consistência na gestão de informações.</p>	<p>Perguntas a serem respondidas:</p> <p>1ª: Qual setor parece ser o causador dos atrasos (restrição)?</p> <p>2ª: Como podemos melhorá-lo?</p> <p>3ª: Como podemos melhorar o fluxo dos pacientes?</p> <p>4ª: Devemos realizar investimentos para melhorar a situação do hospital? Quais?</p> <p>5ª: O hospital consegue atender a demanda da População da região? Existe outro gargalo?</p>
--	---	--

CARTA DOS SETORES

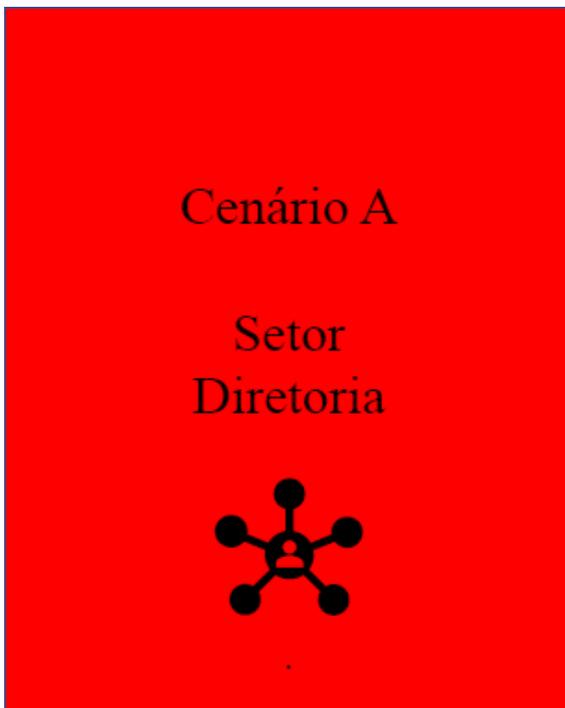
<p>Cenário A</p> <p>Setor</p> <p>Classificação de risco</p> 	<p>Olá, eu sou o enfermeiro chefe do setor e me chamo Fernando. Trabalho com mais 2 enfermeiros e, individualmente, cada um de nós consegue atender 4 pacientes por hora. Chegam 8 pacientes da recepção que serão classificados de acordo com seu sintoma, sendo: 5 Pacientes com dores/machucados leves (Fluxo Azul) e 3 pacientes que estão com febre/náusea (Fluxo Amarelo). Após a classificação, todos os pacientes vão para a consulta. Estamos com problemas eventuais, como um vazamento que está causando infiltração no teto do setor, precisamos resolver isso o quanto antes!</p>
---	--

Carta do setor consultório



Olá, meu nome é Maria Teresa, sou médica geral da unidade e trabalho aqui há 10 anos. Comigo trabalham mais dois médicos, o João e o Alberto. Cada um consegue atender 2 pacientes por hora, pois usualmente precisamos deixar as nossas salas para pegar impressões porque a impressora se localiza na recepção, e assim deixamos de atender mais 1 paciente cada, por hora. Os pacientes que chegaram aqui, vieram todos da classificação de risco, sendo 5 do fluxo azul e 3 do fluxo amarelo. Sempre encaminhamos nossos pacientes com febre/náusea (Fluxo Amarelo) para realizar exames, a fim de concluir o diagnóstico, no entanto os pacientes com dores leves (Fluxo Azul) são direcionados para a sala de medicação.

Carta 1 do setor diretoria



Muito obrigada por atender meu chamado, precisamos muito saber onde podemos melhorar para que possamos atender mais pacientes em nossa unidade de pronto atendimento. Aliás, me chamo Márcia, mas você já deve saber. A princípio, tenho uma informação que pode te ajudar. Escolha um fluxo para ver, podendo ser fluxo azul, amarelo ou vermelho, isso deve te mostrar o trajeto que os pacientes fazem pela unidade, conforme sua condição médica.

Carta 2 do setor diretoria

<p>Cenário A</p> <p>Setor Diretoria</p> 	<p>Olha, aproveitando que você está novamente por aqui, infelizmente a unidade não vai conseguir arcar com gastos grandes, no máximo podemos incluir na nossa folha um novo funcionário, outra possibilidade é dar treinamento para algum setor que necessite. Espero que você já tenha solucionado o caso, estamos ficando sem tempo e os resultados atuais estão bem longe do que gostaríamos.</p>
---	--

Carta do setor estabilização

<p>Cenário A</p> <p>Setor Estabilização</p> 	<p>Olá, meu nome é Juliana, sou a médica responsável pelo setor de estabilização, trabalha comigo mais um médico. Neste setor, podemos atender até 3 pacientes por hora. Poderíamos atender ainda mais pacientes se dispuséssemos de mais leitos. Tratamos os pacientes com risco de vida (Fluxo Vermelho) que chegaram de ambulância e já passaram pela recepção, chegam 2 a cada hora. Após estabilizá-los, precisam se dirigir ao Laboratório/Radiologia para que sejam feitos os exames prescritos aqui.</p>
---	--

Carta do setor farmácia

Cenário A

Setor
Farmácia



Meu nome é André, sou o farmacêutico responsável pelo setor e comigo trabalha um estagiário. Juntos conseguimos atender 3 pacientes por hora. O paciente vem da sala de medicação e aqui costuma chegar 3 pacientes a cada hora. Todo paciente que foi atendido aqui, após pegar seu medicamento, foi liberado para casa. Aqui o maior problema é que meu colega é inexperiente e precisava de um treinamento urgente, eu faço 2/3 do trabalho.

Carta do setor laboratório/radiologia

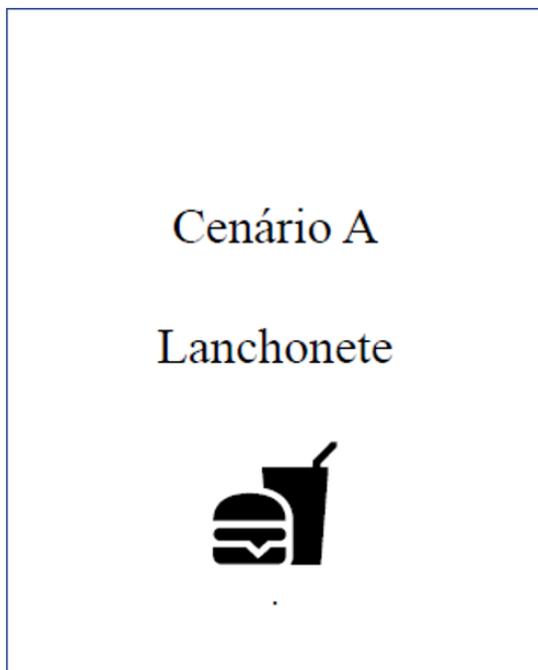
Cenário A

Setor
Laboratório/Radiologia



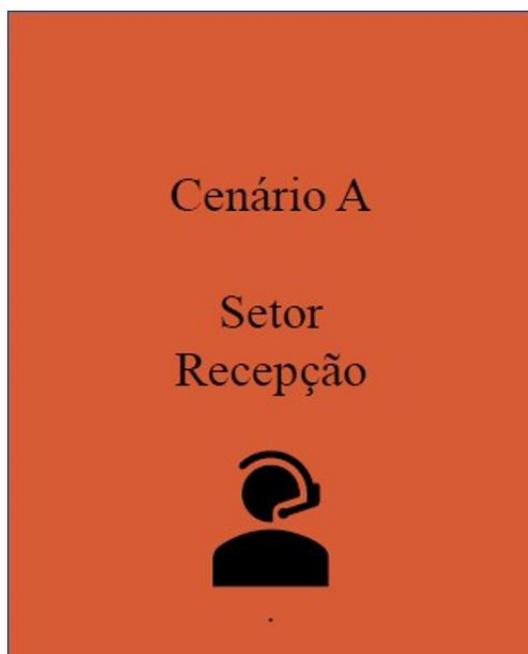
Eu sou o Fábio, radiologista e chefe do setor, conto com mais dois técnicos para dar conta das atividades. Atendemos os pacientes com risco de vida (Fluxo Vermelho), que a cada hora chegam 2 que vieram da estabilização, ou que tenham sintomas de febre/náusea (Fluxo Amarelo), a cada hora chegam 3 que vieram do consultório. Após o exame, eu envio por email o laudo para o médico do consultório e ele me retorna com o seu diagnóstico. O paciente do fluxo vermelho é direcionado a um hospital especializado continuando seu tratamento, e os pacientes com febre/náusea (Fluxo Amarelo) são encaminhados para sala de medicação. Atualmente contamos com 2 aparelhos para a realização dos exames, pois um está quebrado. Cada aparelho junto ao operador pode atender 4 pacientes por hora.

Carta da lanchonete



Passando pela lanchonete você vê muita gente aguardando ser chamada para prosseguir com seu atendimento.

Carta do setor recepção



Meu nome é Maria do Socorro, sou recepcionista. Todos os pacientes que chegam precisam passar por aqui para que eu possa identificá-los no sistema antes de seguirem para seus atendimentos. Eu trabalho com mais 2 recepcionistas, uma atende 4 pacientes por hora assim como eu, mas a outra acabou de chegar e ainda está aprendendo a mexer no sistema, por isso só consegue atender 2 pacientes por hora. A cada hora, chegam em média 10 pacientes, dos quais 2 enviamos diretamente para estabilização, pois são pacientes com risco de vida (Fluxo Vermelho) e precisam de mais urgência. Eles chegam de ambulância e por isso já são classificados dentro dela. Os demais, eu encaminho para a classificação de risco.

Cenário A

Setor Sala de medicação



Olá, eu sou a Cláudia, a enfermeira que trabalha nesse setor! A cada hora chegam 3 pacientes do fluxo azul que vieram do consultório e 3 do fluxo amarelo que vieram do setor do Laboratório/Radiologista. Eu aplico a medicação em pacientes que apresentam febre e/ou náuseas (Fluxo Amarelo), encaminhando para a farmácia posteriormente. Além disso, faço curativos em pacientes com dores leves (Fluxo Azul) e os libero para casa. Sozinha consigo atender 4 pacientes por hora. Mês passado, ocorreram algumas alterações no quadro de funcionários. De acordo com a diretoria, o enfermeiro que trabalhava comigo precisou ser realocado para outro setor que estava com o equipamento quebrado.