

Reduzir desperdícios e melhorar a qualidade e o valor entregue ao cliente são os princípios do modelo lean. Esta filosofia de gestão, implantada inicialmente pela indústria automobilística, vem sendo cada vez mais utilizada pelo setor da saúde no Brasil, com o objetivo de tornar os processos mais eficientes e seguros para o paciente e a equipe de assistência.

O Hospital Leforte, por exemplo, conseguiu grandes resultados com a implantação da metodologia no pronto-socorro e no centro cirúrgico das unidades da Liberdade e do Morumbi, em São Paulo (SP).

Quem conta a experiência no pronto-socorro é Marcelo Francisco Vieira Ramos, coordenador do setor na Liberdade. “Há três anos foram realizadas mudanças em fluxos e processos internos, além da promoção do alinhamento da comunicação entre todos os colaboradores envolvidos”.

Segundo ele, todos os ajustes tiveram impacto muito positivo. Foram eliminados mais de 80 pontos de não conformidade. No atendimento, por exemplo, foi criada a função do auxiliar administrativo para acompanhar o paciente desde a abertura da ficha e triagem até a alta. Com o aumento de eficiência e ganho de tempo, o número de fichas abertas por dia cresceu de 40 para 70.

Além disso, na rotina diária foi estabelecida reunião com toda a equipe do pronto-socorro para avaliar a estratégia de atendimento e possíveis melhorias. “As mudanças promoveram impacto significativo no atendimento ao paciente, com redução de 50% no tempo de atendimento, passando de seis para três horas”.

Para Marcelo, o maior desafio enfrentado no processo foi mobilizar os setores para atuarem com a metodologia lean, reduzindo desperdícios e custos desnecessários e, ao mesmo tempo, promovendo maior entrega de valor para o cliente/paciente. “Vencemos com muito empenho e dedicação de toda a equipe, através da mudança de cultura”, ressalta.

Os próximos passos são garantir segurança em todas as etapas do processo e obter a definição de conduta médica em três horas, o que significa redução de uma hora.

Por sua vez, Claudio Barban, gerente de qualidade, projetos e processos do Grupo Leforte, explica o case no centro cirúrgico. Antes da adoção da metodologia lean, foi identificado

desperdício de custo e tempo com retrabalho das equipes cirúrgicas, farmácia, enfermagem e faturamento, saídas constantes do circulante para retirada de itens na farmácia durante a cirurgia, bem como excesso de inclusão e exclusão de materiais e medicamentos em todo o processo.

Em janeiro deste ano, a instituição começou o programa com a instalação de armários padronizados com materiais e medicamentos para uso imediato e foram montados carrinhos anestésicos no mesmo padrão. A ação envolveu as 13 salas cirúrgicas da unidade Liberdade e cinco da Morumbi.

“Com isso, não há mais a necessidade da saída do técnico de enfermagem. Foram zeradas todas as faltas, houve diminuição do custo com estoque em R\$ 400 mil até agosto último e o set up de sala foi reduzido em 15 minutos, o que gerou uma economia anual de aproximadamente R\$ 3 milhões”, revela.

De acordo com Barban, o próximo passo é a ampliação da metodologia lean nas áreas fornecedoras do centro cirúrgico, como CME – Central de Materiais Esterilizados.

Para instituições que desejam adotar a metodologia, Marcelo e Barban sugerem ao gestor realizar benchmarking, contratar empresas especializadas e implantar as ações o mais rápido possível. Outra dica é fazer a formação de yellow belt disponível no Leforte Ensino e Cultura, para conhecer as ferramentas de trabalho.

Para saber mais

Em parceria com a Hominiss Consulting, o Hospital Leforte realiza o “Yellow Belt em Lean Seis Sigma para a Saúde”. O curso mescla teoria e prática, apresentando os principais elementos da metodologia DMAIC (definir, medir, analisar, melhorar e controlar) para condução de projetos, além das principais técnicas e ferramentas do lean healthcare.

A proposta é formar os chamados yellow belts, profissionais capazes de disseminar o conhecimento do Lean Seis Sigma nas organizações nas quais atuam, promovendo as mudanças necessárias.

“Nosso propósito é compartilhar o conhecimento que adquirimos em nossos hospitais. Com as ferramentas certas, é possível enxergar de maneira muito clara o cenário atual, identificar falhas de processos e propor melhorias, que podem ser aplicadas e monitoradas para análise dos possíveis ganhos, como redução de tempo de espera, diminuição de desperdícios e ganhos financeiros”, destaca Ana Paula Lopes de Melo Pimenta, coordenadora do Leforte Ensino e Cultura.

Informações: www.leforte.com.br/yellow-belt-lean-seis-sigma-saude

Conteúdo originalmente publicado na Revista Hospitais Brasil edição 94, de novembro/dezembro de 2018. Para vê-la no original, acesse: portalhospitaisbrasil.com.br/edicao-94-revista-hospitais-brasil

Fonte: Portal Hospitais Brasil, em 01.02.2019.