

PATIENT FLOW®
DOENTES QUE NÃO ESPERAM

ÍNDICE

1. Porquê a PatientFlow?	3
2. O mercado-alvo da solução PatientFlow	4
3. Problemas comuns endereçados pela solução PatientFlow	5
4. Caraterísticas da solução PatientFlow	6
5. O pulo do gato	7
6. Resultados	9
7. Pressupostos	10

1. PORQUÊ A PATIENT FLOW?

PatientFlow é a solução que conduz à viabilidade das empresas que prestam serviços na área da saúde. O tempo até ao atendimento ou de permanência do doente é de máxima importância se quisermos fornecer um serviço de qualidade e controlar os custos. Tendo por base mais de 20 anos de estudos de caso, seja em ambulatório, consultas externas ou internamento a solução PatientFlow integra o melhor de vários mundos, nomeadamente a Teoria das Restrições, Lean e Six Sigma.

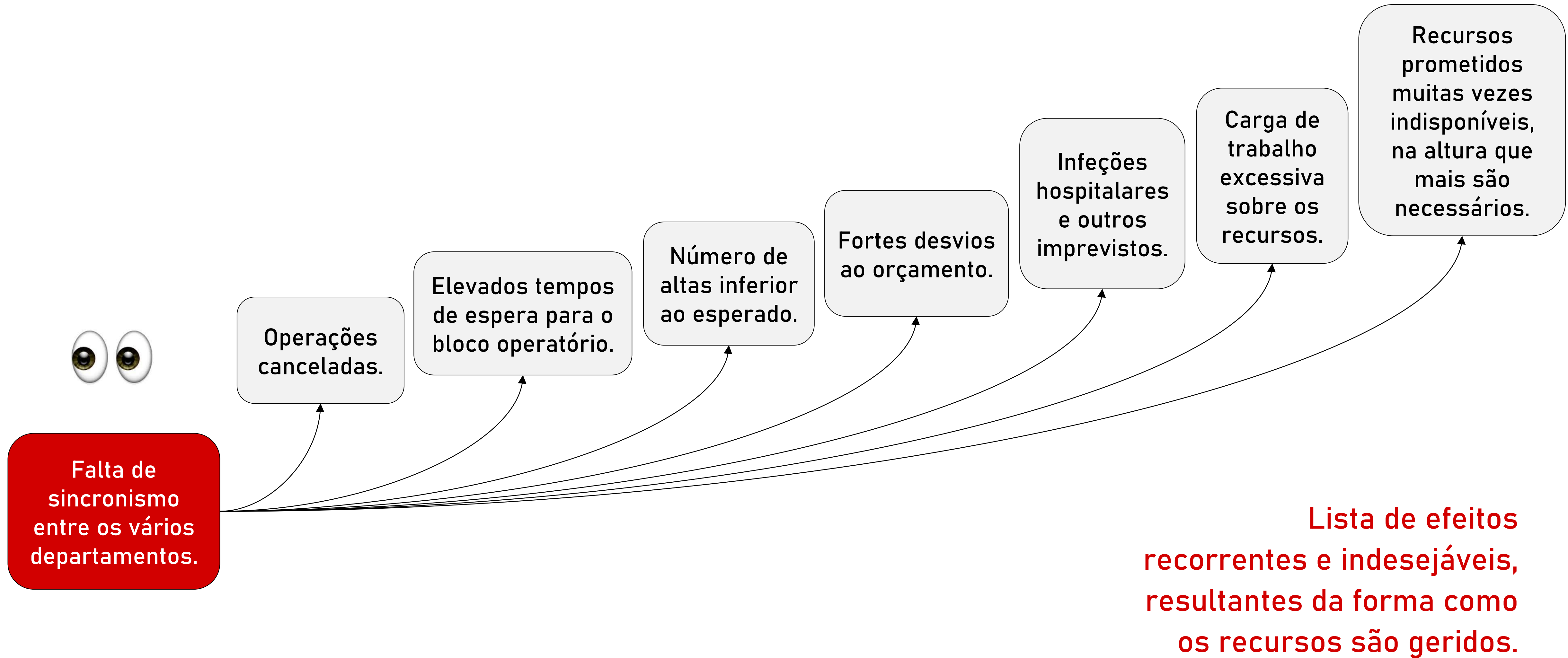
Toda a sequência da implementação está desenhada de modo a que cada fase implementada produza resultados de imediato, tanto para a empresa como para o aumento da satisfação do doente, como para a harmonia das pessoas que trabalham neste ambiente de elevado stresse.

Se a saúde é uma necessidade primária, era de esperar que o problema das listas de espera já estivesse resolvido há muito. Por se tratar de algo tão complexo, só uma solução embaraçosamente simples poderá funcionar e perdurar, daí a PatientFlow.

2. O MERCADO-ALVO DA SOLUÇÃO PATIENT FLOW

- Empresas na área da saúde, sejam públicas ou privadas, com especial relevância para os hospitais.
- Tanto a qualidade do serviço prestado como a viabilidade financeira são ambas condições muito importantes (que não estão a ser convenientemente garantidas).
- Empresas que pretendem melhorar fortemente o seu desempenho financeiro, sem recorrer a investimento.
- Empresas que querem desafiar o *status quo* (e com isso adquirir uma cultura empresarial que produz resultados).



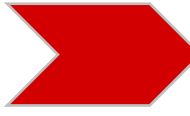
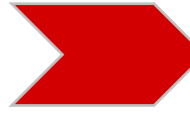
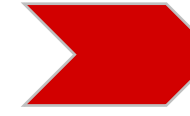
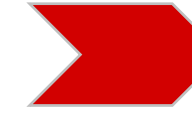



3. PROBLEMAS COMUNS ENDEREÇADOS PELA SOLUÇÃO PATIENT FLOW



4. CARACTERÍSTICAS DA SOLUÇÃO PATIENT FLOW

Fase I	São criadas as competências internas à empresa que permitem alcançar uma decisiva vantagem competitiva. Esta fase relaciona-se com as unidades de urgência, doentes eletivos, internamentos (entre outros) e tem por objetivo atender os doentes em tempo útil, mas executando o trabalho em 2/3 dos tempos originais.
Fase II	Criam-se os mecanismos para sustentar a qualidade e rapidez de serviço excepcional. É nesta fase onde entram todas as técnicas, ferramentas e formas de pensar de Lean Six Sigma, a partir de um sistema inteligente de priorização das ações de melhoria contínua. O aumento de capacidade das unidades faz-se assim (e durante muito tempo) sem recorrer a investimento.
Fase III	Todos os materiais e consumíveis precisam ter, nesta fase, uma elevada disponibilidade. É dado um foco especial a toda a parte logística e às políticas que precisam entrar em vigor para que, com menos stock, se consiga atingir ainda assim uma disponibilidade ainda maior.
Fase IV	Capitalizam-se todas as ações previamente implementadas, para se chegar ainda a mais doentes. Mesmo para entidades públicas pretende-se aumentar o mercado e o raio de atuação.
Fase V	Para as entidades que têm áreas de investigação e desenvolvimento sugerimos que sejam seguidas técnicas específicas de gestão de projetos que promovem uma redução do time-to-market, desde a ideia até à libertação do medicamento para o mercado.

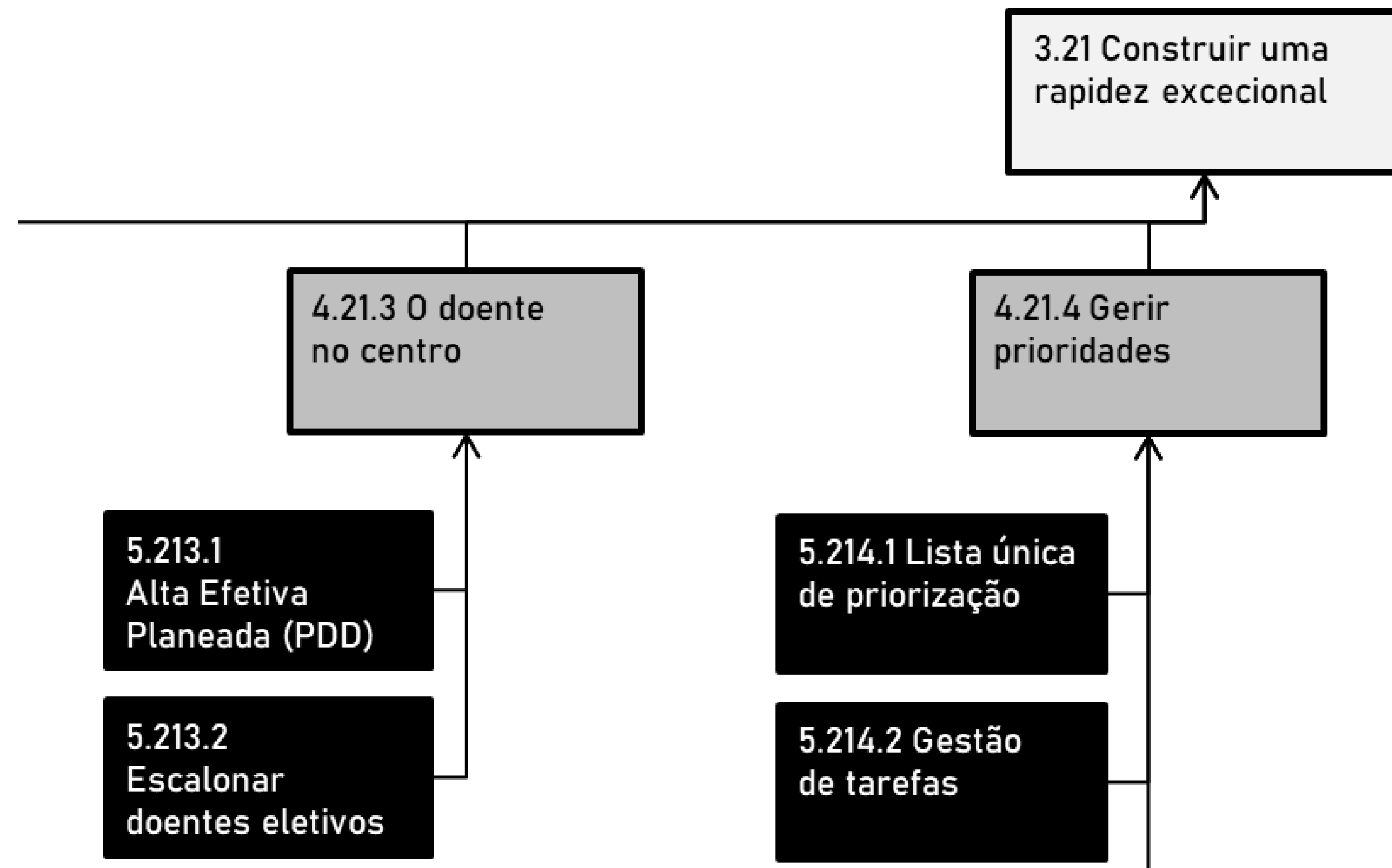
5. O PULO DO GATO

MACRO ATIVIDADES – FASE I	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4
1. Definição dos termos e condições com o Cliente.				
2. Definição dos meios de suporte à iniciativa.				
3. Realização dos Pilotos de Aceleração Rápida (PAR)				
4. Reuniões de coaching, follow-up e pontos de situação da iniciativa.				

- Cada PAR tem uma duração entre 3 e 5 dias cada, e são a tempo inteiro.
- Cada PAR tem sempre uma componente de formação, treino e de consultoria. O líder (champion) da iniciativa é um Top Manager, que participa ativamente nos PAR.
- Os PAR estão profissionalmente documentados, para que o risco de insucesso seja mínimo.
 - A sequência de implementação da solução via PAR é um modelo testado.

5. O PULO DO GATO

A implementação da solução segue uma estrutura e uma sequência específica de passos lógicos que permite ver as ‘pegadas’ das ações presentes e futuras. Explicita-se em cada caixa, o porquê de se querer tomar cada ação e numa sequência específica comunicando-se assim eficazmente toda a iniciativa à empresa, minimizando a resistência à melhoria. A árvore de estratégia e tática (STT) PatientFlow é ainda desdobrada em checklists standard que ajudam a responder se uma determinada ação (caixa) está ou não terminada.



Excerto de uma parte da STT, para a fase I.

6. RESULTADOS

- Criação de uma decisiva vantagem competitiva (algo que a concorrência não consegue igualar).
- Menor stresse sentido pelos profissionais de saúde.
- Aumento do número de altas efetivas.
- Redução significativa dos tempos de espera.
- Maior qualidade do serviço prestado ao doente.
- Forte alinhamento das pessoas no sentido *top-down* e *bottom-up*.
- Nova forma de pensar e de olhar para o negócio.
- Primeiros resultados ao fim de 2 meses.

7. PRESSUPOSTOS

- Nível elevado de maturidade dos participantes (reconhecimento de que os resultados estão abaixo das expectativas e a instabilidade vivida no dia-a-dia é insustentável).
- *Assessment* financeiro e das operações realizado *a priori* do programa.
- TOP Manager é o primeiro a querer gastar o seu capital político para fazer as coisas avançar.
- As pessoas identificadas para os PAR participam a tempo inteiro e estão verdadeiramente interessadas em melhorar.

A qualidade de uma solução é diretamente proporcional à qualidade dos seus pressupostos.



Rua D. João V, nº 24, 1.03.
1250-091 Lisboa