

Quer resolver os problemas de um hospital? Comece com um mapa !

Os hospitais, como qualquer tipo de organização, possuem inúmeros problemas e, sendo assim, muitas vezes não temos um direcionamento claro do ponto de partida para resolvê-los.

Será que eu começo pelo pronto atendimento, a fim de tentar minimizar as filas que lá ocorrem?

E a fila de espera para uma cirurgia, como resolvê-la? E os problemas associados à falta de leitos de internação, o que fazer?

Por não termos uma visão clara do todo e uma visualização das relações de causa e efeito entre os problemas, corremos o risco de direcionarmos nossos esforços em soluções de baixo impacto para os pacientes e também para a organização.

Quer de fato entender os grandes problemas do seu hospital? Então comece por um mapa.

Geograficamente um mapa tem o poder de nos mostrar o caminho. Gerencialmente, ele tem o poder de nos dar uma visão do todo, e nos mostrar nossos grandes problemas.

Em um ambiente hospitalar, olhar sob a perspectiva do paciente ajuda muito no processo de identificação de problemas. E é nesse sentido que um mapa gerencial de um hospital deve ser desenvolvido: observando o fluxo do paciente pelas diversas etapas e atividades pelas quais ele é submetido no hospital. A esse mapa podemos dar o nome de mapa de fluxo do paciente.

Durante todo o tempo de permanência de um paciente em um hospital, ou seja, desde o momento em que ele entra doente pela porta de um hospital até o momento em que ele sai curado pela mesma porta a caminho de sua casa, o paciente realizou atividades que de fato contribuíram ao seu processo de transformação de paciente doente em paciente curado, como por exemplo, a atividade de realização de uma cirurgia ou o período de tempo em que ele esteve medicado.

Por outro lado, existiram outras atividades que não transformaram o paciente doente em paciente curado. Por exemplo, as inúmeras esperas: o tempo de espera para ser atendido na recepção do hospital; o tempo em que o paciente levou para preencher um cadastro; ou o tempo em que o paciente esperou pela liberação da sala de cirurgia ou; após a cirurgia, o tempo em que o paciente esperou por uma medicação e, ainda, o tempo que o paciente já curado, esperou para receber alta do médico.

Um mapa de fluxo de paciente irá lhe mostrar as atividades que transformam o paciente (de doente para curado) e as atividades que não transformam o paciente (tempos em filas e esperas).

Reconhecer essas atividades e os tempos associados a elas é um passo importante para identificar os grandes problemas dos hospitais e iniciarmos um processo de solução dos mesmos. Então fica a dica: comece por um mapa !

Ronaldo Mardegan

Comecei com um mapa. E agora?