

## MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO COM A IMPLANTAÇÃO DO LEAN SEIS SIGMA NAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

Amanda Melo e Santos Limongi<sup>1</sup>, Gustavo Amoury Assunção<sup>2</sup>, Luciano de Moura Carvalho<sup>3</sup>, Cristiane Luiza de Sousa Nogueira Rodrigues<sup>4</sup>, Alessandro Leonardo Álvares Magalhães<sup>5</sup>

A preocupação com a superlotação das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), dificuldade de encaminhar os pacientes para internação hospitalar e fluxos operacionais desorganizados fez com que a Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia buscasse estratégias de melhoria dessa realidade. O objetivo foi a redução do tempo de atendimento dos pacientes e otimização do gerenciamento das filas em todo o processo de atendimento das UPAs. Trata-se de uma pesquisa aplicada, com abordagem quantitativa, em que se utilizou a metodologia Lean Seis Sigma que é voltada à melhoria contínua dos processos de trabalho. A metodologia foi aplicada em etapas, sendo a primeira o diagnóstico das UPAs, a segunda de capacitação dos profissionais das unidades sobre a metodologia e ferramentas a serem aplicadas, a terceira etapa consistiu na elaboração de projetos por parte dos participantes, a quarta etapa foi a implementação das ações, a quinta etapa foi a coleta de dados e apresentação dos resultados para avaliação e certificação e a sexta etapa acompanhamento contínuo dos resultados e melhorias. Foi possível alcançar como resultados redução no tempo médio de permanência dos pacientes em 34%, redução do tempo de espera para atendimento médico em 50%, redução do tempo de espera do paciente para vagas de internação em 15%, redução de erros na assistência de enfermagem nas salas de medicação em 56% e melhoria da satisfação dos usuários em 35%. Portanto o Lean Seis Sigma trouxe resultados satisfatórios para a melhoria de processos baseada em tempo e valor, desenhada para assegurar fluxos contínuos e eliminar desperdícios e atividades de baixo valor agregado ao paciente. As contribuições para enfermagem foram a melhoria dos fluxos e processos de trabalho contribuindo com a organização e assistência.

Descritores: Indicadores de Gestão, Administração de Serviços de Saúde, Garantia da Qualidade dos Cuidados de Saúde.

1. Amanda Melo e Santos Limongi, Mestre em Atenção a Saúde, Diretora de Urgência, Emergência e Atenção Especializada, amandyta\_melo@hotmail.com;
2. Gustavo Amoury Assunção, Enfermeiro, Superintendente de Atenção a Saúde, gustavoamoury84@gmail.com;
3. Luciano de Moura Carvalho, Mestre em Saúde Coletiva, Diretor de Regulação, Controle e Avaliação, lucianomourac@hotmail.com;
4. Cristiane Luiza de Sousa Nogueira Rodrigues, Especialista em Enfermagem Obstétrica, Coordenadora de Urgência, cris\_luiza12@hotmail.com;
5. Alessandro Leonardo Álvares Magalhães, Mestre em Ciências Aplicadas a Saúde, Secretário de Saúde, alessandro.leonardo@gmail.com.