

## INSTRUMENTO PARA AVALIAR O MAPA DE FLUXO E CICLO DE ATENDIMENTO

Para melhorar a efetividade e eficiência na atenção primária à saúde (APS) faz-se necessário promover melhorias nos fluxos de trabalho e eliminação de desperdícios. Conforme estudo realizado pelo Institute for Healthcare Improvement (2016) mais de 40% do trabalho clínico apresenta “retrabalho”, que por sua vez gera desperdícios.

Para promover o alisamento dos fluxos de atendimento e aumentar a eficiência do trabalho na APS, Backer (2002) aponta duas ferramentas importantes: o mapa de fluxo e o ciclo de tempo do atendimento. O objetivo é identificar situações que não geram valor para a pessoa usuária e que deverão ser eliminadas, compreender suas causas para superá-las e redesenhar fluxos na perspectiva das pessoas usuárias, considerando o conceito de valor. Os fluxos serão padronizados para o melhor funcionamento do serviço.

## ORIENTAÇÕES:

- Realizar o acompanhamento de 5 pessoas usuárias em cada turno de atendimento da unidade, durante uma semana.
- Selecionar um usuário no momento em que chega à UBS, logo na porta de entrada.
- A seleção pode ser feita de maneira aleatória ou por tipo de demanda: demanda espontânea, consulta programada (gestantes, crianças, hipertenso/diabético, outro), vacinação, curativo, saúde bucal, coleta para exames, demandas administrativas, outros atendimentos.
- Apresentar-se à pessoa usuária, fazer a proposta sobre a avaliação do ciclo de atendimento e esclarecer que o objetivo é melhorar a qualidade do atendimento.
- Dinâmica da atividade:
  - Acompanhar o usuário durante toda a permanência na unidade, em todas as etapas, desde a chegada até a saída, registrando todas as anotações na planilha própria;
  - Registrar o local ou etapa de atendimento, com horário de início e de término;
  - Registrar as observações sobre o atendimento, considerando: o desempenho das atividades realizadas no setor ou etapa; as dificuldades, gargalos e retrabalho identificados; a qualidade do atendimento; a satisfação do usuário e do trabalhador e a resolutividade naquela etapa.
- No final do ciclo, antes da saída do usuário, perguntar sobre a satisfação geral do atendimento.
- Para cada tipo de demanda realizar o desenho do fluxo atual, que deverá ser apresentado na oficina tutorial subsequente, com análise crítica a respeito das atividades que não geram valor para a pessoa usuária.
- Analisar as informações para elaborar novos fluxos na perspectiva das pessoas usuárias, considerando os processos que agregam valor.

## REFERÊNCIAS

BACKER, L. A. **Strategies for better patient flow and cycle time**. Family Practice Management, v. 9, n. 6, p. 45-50, 2002.

INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT. **Advanced access**: reducing waits, delays, and frustrations on Maine. Boston, MA, 2006. Disponível em: <http://www.ihc.org/resources/Pages/ImprovementStories/AdvancedAccessReducingWaitsDelaysandFrustrationinMaine.aspx>. Acesso em: 17/02/2022.

NOME DA UNIDADE:			DATA: ___ / ___ / ___
NOME DO USUÁRIO:		MOTIVO DA PROCURA:	
ATIVIDADE:	HORA		OBSERVAÇÕES
	INÍCIO	TÉRMINO	
Chegada na UBS			
Saída da UBS			