

VALUE FLOW ®
PATIENT FLOW

ÍNDICE

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

1. PORQUÊ O 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.

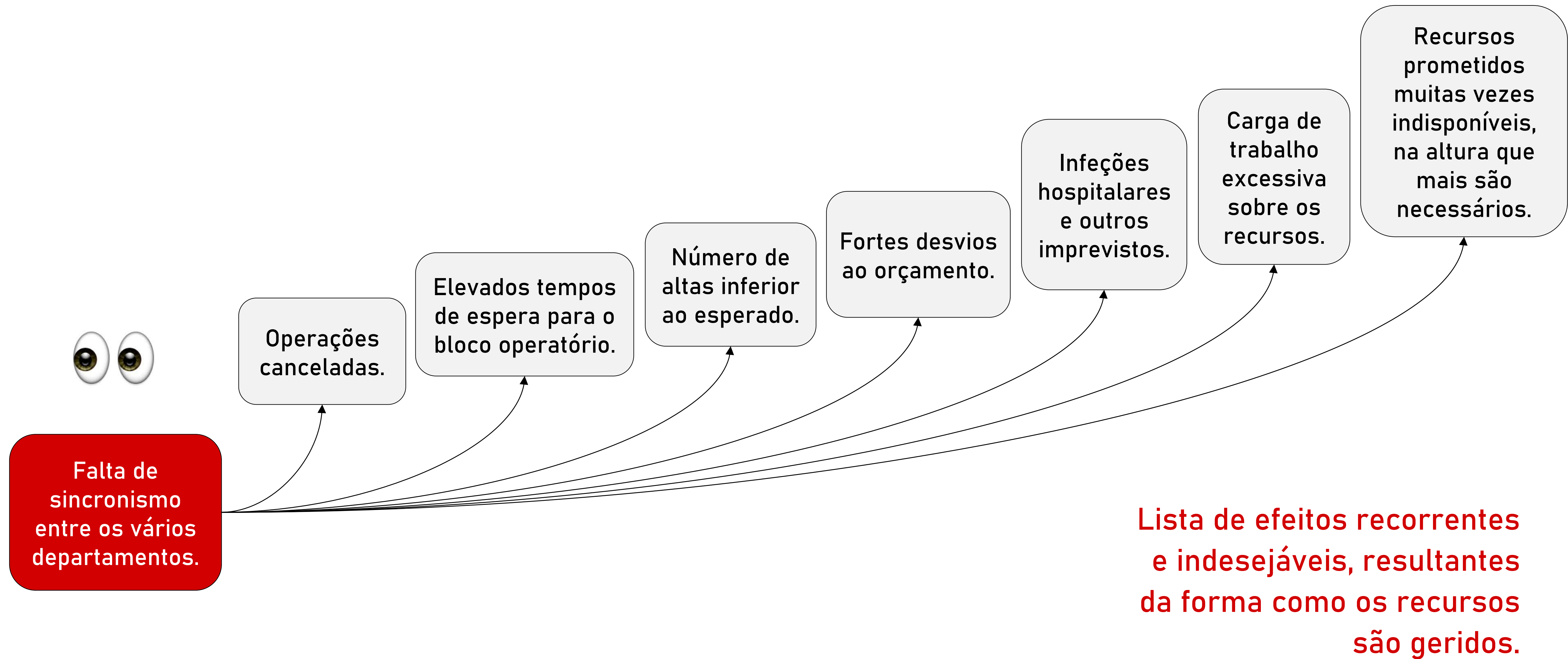
Toda a sequência da implementação está desenhada de modo a que cada fase implementada produza resultados de imediato, tanto para a empresa como para o aumento da satisfação do doente, como para a harmonia das pessoas que trabalham neste ambiente de elevado stresse.

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 o
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. CARATERÍSTICAS DA SOLUÇÃO PATIENT FLOW

Fase I	São criadas as competências internas à empresa que permitirão 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 excecional, mesmo em períodos de crescimento. 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	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. As principais áreas envolvidas nesta fase são, por isso, as áreas de contacto com o mundo exterior.
Fase IV	Pretende-se ganhar muito mais com toda a base já criada nas primeiras três fases (para mais informação contactar-nos diretamente).

5. O PULO DO GATO

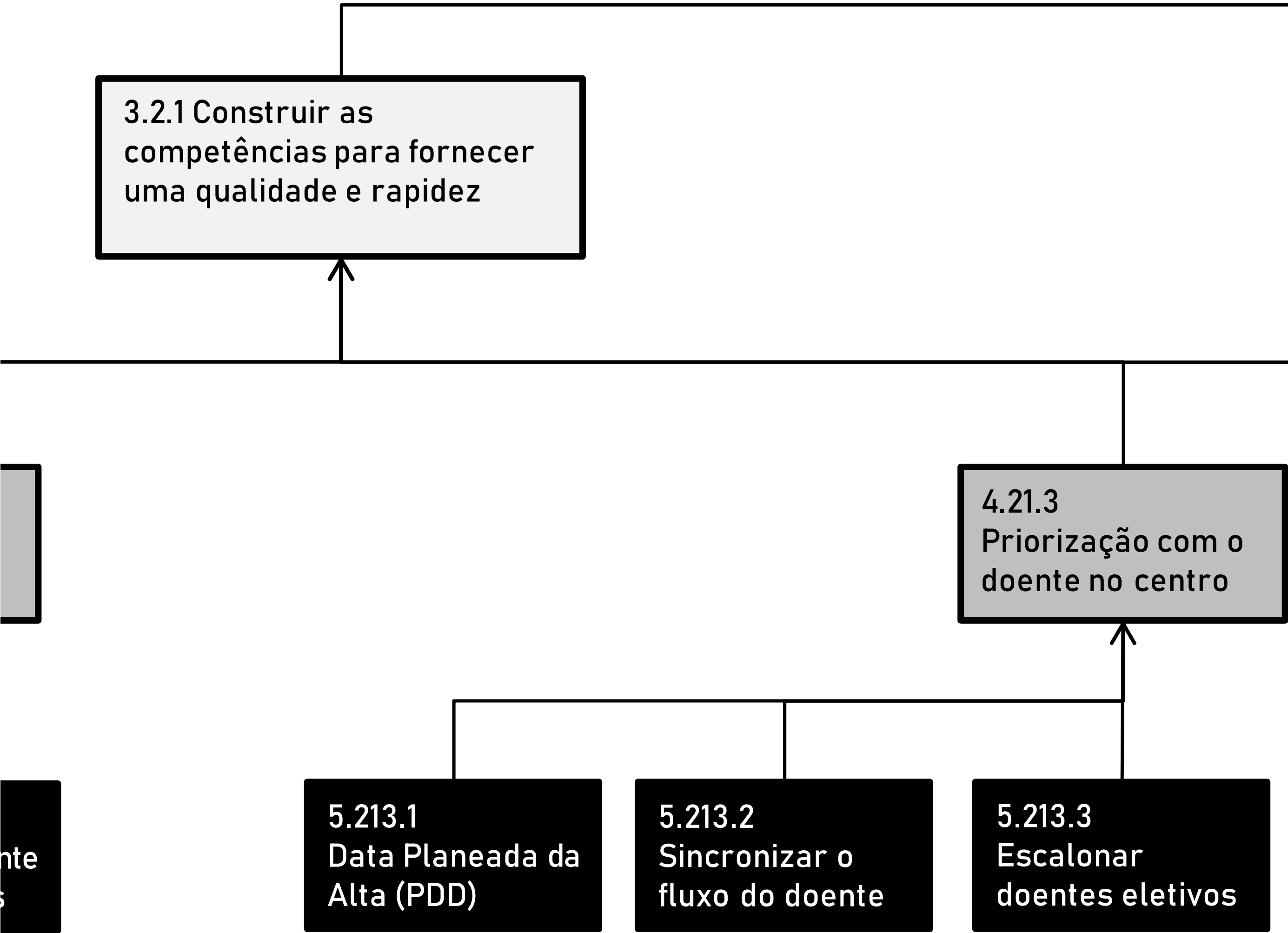
MACRO ATIVIDADES		MÊS 1	MÊS 3	MÊS 6	MÊS 9
1.	Alinhamento da gestão de topo, a partir de um workshop estratégico.	➤			
2.	Definição dos termos e condições com o Cliente.*	➤			
3.	Definição dos meios de suporte à iniciativa.	➤			
4.	Realização dos Pilotos de Aceleração Rápida da fase respetiva. **	➤	➤	➤	➤
5.	Reuniões de coaching, follow-up e pontos de situação da iniciativa.		➤	➤	➤

* À luz contratual, as fases são módulos independentes - o Cliente tem liberdade de escolha.

** Cada fase é composta (em média) por 4 PAR de 4/5 dias cada e a tempo inteiro. Cada PAR tem sempre uma componente de formação e uma implementação blitz do que foi acordado. 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 e comprovado.

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 indiscutível vantagem competitiva (algo que a maioria da 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.

