

APLICAÇÃO DA FERRAMENTA LEAN SIX SIGMA PARA MELHORIA DA EFICIÊNCIA DO FATURAMENTO DA CLÍNICA FISIOTRAUMA: ESTUDO DE CASO.

OBJETIVOS: O setor da saúde possui inúmeras variáveis, principalmente por ainda ter muitos processos assistenciais (manuais) o qual é dependente de pessoas assim é possível identificar um percentual maior de erros. Para melhoria da eficiência da jornada do paciente que consequentemente reduz o tempo médio do faturamento e gera mais lucratividade temos que olhar para os desperdícios ao longo dessa experiência do paciente. Buscando nos setores a “melhoria de processo” e garantia da receita. Assim, este trabalho tem como objetivo melhorar o faturamento da empresa reduzindo os desperdícios, atuando preventivamente nas fases anteriores ao faturamento, sendo mais assertivo durante o faturamento e aumentando a eficiência operacional da organização.

MÉTODOS: Foi realizado um estudo de caso na clínica de fisioterapia Fisiotrauma. As coletas de dados foram retiradas do sistema de atendimento da empresa e compiladas em planilhas de excel. A análise da evolução da receita da empresa foi realizada pela assistente da Garantia da Receita e os dados assistenciais pelas Coordenadoras de Unidade e Qualidade, mas para obter uma coleta confiável utilizou-se uma única colaboradora simples cego e treinada. Os dados foram coletados no período de 01 novembro de 2022 à 28 de fevereiro de 2023. A metodologia Lean Six Sigma foi aplicada com suas duas ferramentas: o Lean com o foco de eliminar desperdícios como estoque, fila, processos desnecessários e o Six Sigma que traz à análise estatística, ambas as ferramentas se completam para um melhor desempenho de processos e projetos. As análises foram realizadas no software do Action e no Excel. A metodologia foi baseada nos conceitos Lean Six Sigma, através das fases de Definição, Medição, Análise, Melhoria e Controle.

RESULTADOS: As entradas analisadas foram priorizadas na ordem da matriz esforço/impacto, começando pelas entradas com alto impacto e baixo esforço (prioritários). Por se tratar de um trabalho piloto, o qual envolve uma adaptação de cultura por parte dos colaboradores, optou-se por analisar as entradas prioritárias, complexas e ver e agir. O plano controle do processo será com base no tempo médio do faturamento (Planilha de controle das guias enviadas pelo faturamento - Admed). O tempo de faturamento em dias era 26,7 e com a melhoria atingiu-se 13,3 dias.

CONCLUSÕES: Este projeto foi inovador na clínica de Fisioterapia e teve um impacto significativo para a organização com o objetivo melhorar a eficiência da jornada do paciente, do início ao fim do tratamento, reduzindo o tempo médio do faturamento e gerando mais lucratividade usando como metodologia o Lean Six Sigma. Concluiu-se uma redução de 65,3% do tempo médio de faturamento, saindo de 26,7 dias para 13,3 dias.