

Uso da ferramenta Kaizen para a identificação de oportunidades no processo de cobrança de contas com OPME

Autores: José Vitor Silva Fernandes, Thamires Duarte di Simoni, Wanessa Ferraz Neres, Fred Soares Dos Santos

Instituição: Hospital Sírio Libanês - Brasília - DF - Brasil; Hospital Sírio Libanês - Brasília - DF - Brasil

Introdução: O faturamento é uma das atividades realizadas no hospital que tem grande impacto na saúde financeira de uma instituição. Dentre os diversos serviços que podem ser faturáveis, o OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) possui destaque. Usualmente a equipe de enfermagem é responsável pelo registro dos materiais que foram utilizados e o setor de auditoria e faturamento pela análise da conta. Por vezes, o processo de cobrança em conta do uso de OPME's é de responsabilidade do setor de farmácia, que possui interface com diversas outras áreas do ciclo de cobrança. O tempo gasto nesse processo é um dos fatores que podem impactar no ciclo de receitas e ainda no relacionamento com convênios e fornecedores. A etapa de lançamento em conta pode ser um processo moroso, principalmente, se a instituição utiliza um SIH (Sistema de Informações Hospitalares) que exija o cadastro dos materiais no sistema. **Objetivos:** Mapear as etapas de lançamento em conta de itens de OPME que envolvem a equipe de farmácia, e o seu respectivo *lead time*. Para tal, foi utilizada uma ferramenta de qualidade descrita na metodologia do *Kaizen*. **Material e Método:** O fluxo de cobrança foi mapeado e identificados os ofensores do processo. Foram discutidas em conjunto com a equipe quais ações poderiam contribuir para otimizar o processo de lançamento em conta. Essas ações foram organizadas em uma matriz de esforço-impacto e avaliadas em reuniões semanais com a equipe. **Resultados:** Como resultado do Kaizen, foram identificadas 26 oportunidades de melhoria no processo de cobrança das contas com OPME. Dessas, houve o cancelamento de 7 ações, 10 estão em andamento, e foram 9 concluídas. Dentre as 9 ações concluídas, houve a ação de desenvolvimento de indicadores para o monitoramento do tempo de conclusão de cobrança das contas, incluído o monitoramento em etapas, como, por exemplo, o tempo de resposta de cadastro de materiais. O *lead-time* médio para o início de análise de uma conta foi de 3 dias; o de retorno de cadastro, de 7 dias; o de finalização do processo sem o fator cadastro, foi de 1 dia; em média cerca de 35% das contas exigiam cadastro, impactando o ciclo de receita. **Discussão e Conclusões:** Foi possível observar que o cadastro de material é um dos principais fatores que implicam na liberação de uma conta com OPME e, conseqüentemente, no faturamento (atraso na finalização da conta). Como ação de co-responsabilização entre as equipes envolvidas no processo de cobrança de uma conta, o indicador desenvolvido é compartilhado com as gestões envolvidas para a criação de processos de melhoria.

Palavras-Chave: Melhorias da Qualidade; Lead time; Crédito; Cobrança de pacientes.