

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

Alessandra Moraes de Moraes Ottoni; Fisiotrauma, Brasília-DF.

**INTRODUÇÃO:** 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 conseqüentemente 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.

**OBJETIVOS:** 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. Uma Clínica de Fisioterapia Lean tem como objetivo buscar constantemente a perfeição para alcançar a excelência. Na busca dessa perfeição, processos enxutos são projetados como objetivo de serem ideal, de tornarem o fluxo de pacientes contínuo, onde os pacientes nunca esperam e não há gargalos no cuidado do tratamento. Para alcançar esse fluxo contínuo de pacientes, a organização de saúde com metodologia Lean precisa eliminar os desperdícios e padronizar o trabalho em cada fase da cadeia de valor e, em

seguida, melhorar as conexões entre os processos. Assim, em sua própria busca da perfeição, olha para os passos antes e depois das conexões de fluxo de valor e elimina os desperdícios, criando um fluxo contínuo. Uma vez que definimos um padrão e analisamos os problemas, abordamos esses problemas e chegamos a um novo padrão o qual a espiral segue em frente. Essa essência do Kaizen, ontem nós éramos piores que hoje, mas amanhã seremos melhores que hoje, é inserida a cada dia na cultura da organização. Com base nessa metodologia aplicada para melhorar os processos de forma organizada e estatística, a jornada do paciente e a conta dele foi se encaixando no processo de melhoria e obtivemos um resultado positivo ao término do mesmo. Concluiu-se uma redução de 65,3% do tempo médio de faturamento, saindo de 26,7 dias para 13,3 dias.