

Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: Modelagem de Processos na Regulação de Acesso aos Serviços de Saúde

Relatoria: FERNANDA DE OLIVEIRA FLORENTINO DOS SANTOS

CAROLINE MAESTRI NOBRE ALBINI

DANIELE FABRIS

Autores: OLGA REGINA COTOVICZ DE CASTRO DEUS

Raquel Kovac De Muzio Carvalho Bampi

GRAZIELLA TROVATO

Modalidade: Pôster

Área: Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: As instituições públicas têm aprimorado suas estratégias de gestão adotando ferramentas incorporadas da iniciativa privada para melhor nível de eficiência e modernização dos seus processos de negócios. Devido à necessidade de planejamento, organização e padronização das ações desenvolvidas nas Diretorias de uma Secretaria Estadual de Saúde, se faz necessário mapear os processos em notação gráfica Gestão de Processos de Negócios/ BPM Business Process Management, pela ferramenta BIZAGI, aplicativo utilizado como ferramenta para modelagem de processos. Atualmente, os processos destas Diretorias não estão definidos por meio de ferramentas gerenciais e de comunicação que terão como finalidade ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos. Objetivos: Modelar o processo da regulação do acesso ambulatorial dos Estabelecimentos de Saúde contratualizados pela SESA por meio do Sistema Estadual de Regulação CARE PR, com uso de métodos e técnicas definindo fluxo e instrução de trabalho. Metodologia: Caracteriza-se como um projeto aplicativo e destina-se a aplicar os conhecimentos científicos para a solução dos mais variados problemas individuais ou coletivos. Sendo a metodologia BPMN (Business Processo) utilizada para a sistematização dos fluxos e o sistema Bizagi®, utilizado como uma ferramenta para delineamento e estruturação do processo e validação dos fluxos. Resultado: O resultado da modelagem ocorreu pela efetivação e formalização da metodologia BPM, sistematizado em cinco etapas (Planejamento; Identificação das atividades dos setores inter-relacionados para elaboração do Macroprocessos; Entrevista com a Coordenadora de Regulação do Acesso e levantamento dos documentos existentes do setor; Elaboração da Instrução de Trabalho com detalhamento do processo de Regulação do acesso ambulatorial nos Estabelecimentos de Saúde contratualizados pela SESA; Formalização da metodologia BPM, através da modelagem dos fluxos no Sistema Bizagi®, a partir da Instrução de Trabalho). Conclusão: A incorporação desta nova ferramenta permitirá com a utilização da Instrução e do fluxo, padronizar a Regulação do Acesso a todos os Estabelecimentos de Saúde contratualizados pela SESA através do Sistema CARE PR em todo Estado, a fim de garantir principalmente a satisfação da população que aguarda em fila de espera para consultas médicas e exames especializados.