

MELHORIAS PARA SERVIÇOS MÉDICOS

Plano de Ação Personalizado para Excelência Operacional

ÁREA PRIORITÁRIA IDENTIFICADA

Baseado na sua avaliação, os **Serviços Médicos** precisam de atenção imediata para melhoria da qualidade assistencial e satisfação dos pacientes.

PROBLEMAS CRÍTICOS A RESOLVER

1. Gestão de Escalas Médicas **URGENTE**

Problema: Furos e atrasos na escala comprometem a continuidade do atendimento.

- ✓ Implementar sistema digital de gestão de escalas com alertas automáticos

- ✓ Criar banco de plantonistas de reserva com 20% de capacidade extra
- ✓ Estabelecer protocolo de comunicação 24h antes de mudanças
- ✓ Implementar penalidades por ausências não justificadas

2. Disponibilidade e Qualificação Médica

Problema: Dificuldade em encontrar médicos qualificados impacta a capacidade de resposta.

- ✓ Expandir rede de médicos credenciados em 30%
- ✓ Criar programa de retenção com benefícios atrativos
- ✓ Implementar avaliação contínua de competências
- ✓ Estabelecer parcerias com faculdades de medicina

3. Comunicação e Coordenação

Problema: Comunicação ineficiente gera retrabalho e reduz qualidade.

- ✓ Implementar sistema de comunicação integrado (WhatsApp Business)

✓ Padronizar protocolos de passagem de plantão

✓ Criar canal direto médico-administração

✓ Estabelecer reuniões de alinhamento semanais

MELHORIAS NA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Redução do Tempo de Espera

✓ Implementar sistema de triagem mais eficiente (Protocolo Manchester)

✓ Criar fluxos específicos por especialidade

✓ Otimizar horários de pico com médicos extras

✓ Implementar agendamento online para consultas eletivas

Humanização do Atendimento

- ✓ Treinamento obrigatório em comunicação empática
- ✓ Implementar protocolos de acolhimento
- ✓ Criar espaços de conforto para familiares
- ✓ Estabelecer sistema de feedback dos pacientes

METAS E INDICADORES

98%

Cobertura de Escalas

<10min

Resposta Emergencial

<30min

Tempo de Espera

>80%

Satisfação Médicos

>85%

NPS Pacientes

<15%

Rotatividade Anual

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

PRIMEIROS 30 DIAS - Ações Emergenciais

- Implementar sistema de gestão de escalas
- Criar banco de médicos reserva
- Estabelecer protocolos básicos de comunicação
- Iniciar treinamento em atendimento humanizado

PRÓXIMOS 90 DIAS - Estruturação

- Expandir rede de médicos credenciados
- Implementar sistema de triagem otimizado
- Lançar programa de retenção médica
- Estabelecer indicadores de monitoramento

PRÓXIMOS 6 MESES - Consolidação

- Avaliar resultados e ajustar estratégias
- Expandir melhorias para outras especialidades
- Implementar tecnologias avançadas
- Buscar certificações de qualidade

INVESTIMENTOS PRIORITÁRIOS

Tecnologia (R\$ 50.000 - 80.000)

- ✓ Sistema de gestão hospitalar integrado
- ✓ App mobile para comunicação da equipe
- ✓ Software de agendamento automatizado
- ✓ Sistema de monitoramento em tempo real

Recursos Humanos (R\$ 30.000 - 50.000/mês)

- ✓ Coordenador de Serviços Médicos
- ✓ Especialista em Experiência do Paciente
- ✓ Ampliação do quadro médico (+20%)
- ✓ Consultor em Gestão Hospitalar

Treinamento e Desenvolvimento (R\$ 20.000 - 35.000)

- ✓ Programa de capacitação em comunicação
- ✓ Treinamento em protocolos de atendimento
- ✓ Workshop de gestão de conflitos
- ✓ Certificação em qualidade assistencial

RETORNO ESPERADO

Retorno Financeiro

- **+25%** aumento na receita
- **-30%** custos com retrabalho
- **-20%** gastos com médicos extras

Satisfação

- **+40%** satisfação pacientes
- **+35%** satisfação médicos
- **+50%** recomendação NPS

⚡ Operacional

- **-50%** tempo de espera
- **-40%** reclamações
- **+60%** eficiência operacional

PRÓXIMO PASSO

Agende uma consultoria especializada para implementar estas melhorias

Nossa equipe de especialistas em gestão hospitalar pode acelerar sua transformação e garantir resultados em 90 dias.

DashVision Healthcare Solutions - Transformando a gestão hospitalar