

MATRIZ CSD

Equipe 3 - Hospital Veterinário do Recife (HVR)

CERTEZAS

O Hospital Veterinário, os pacientes (animais) e os médicos veterinários são os principais stakeholders.

Os cidadãos estão insatisfeitos com a atuação atual do hospital.

O longo tempo de espera prejudica a saúde dos animais e aumenta o descontentamento da população.

Consultas canceladas geram desperdício de insumos e comprometem a eficiência do hospital.

Há um sofrimento prolongado dos animais devido ao tempo de espera.

O sistema atual de agendamento do HVR é 100% via telefone, com alta demanda diária (10 mil ligações, apenas 100 atendimentos realizados).

O agendamento pelo Conecta Recife funciona bem para outros serviços, como os da UFRPE.

Há um fluxo inadequado no hospital, onde urgências (que muitas vezes não são urgências) acabam sobrecarregando os veterinários e prejudicando consultas agendadas.

SUPOSIÇÕES

Já houve tentativas anteriores de solucionar o problema.

Um sistema de notificações e confirmações (via SMS, e-mail ou aplicativo) poderia reduzir cancelamentos.

A deficiência do processo de triagem está mais relacionada à eficácia do sistema do que à quantidade de profissionais envolvidos.

Não há uma confirmação sistemática e antecipada da disponibilidade dos tutores para consultas ou cirurgias.

Os cidadãos enfrentam dificuldades para acompanhar ou gerenciar suas consultas.

Não há priorização eficiente de casos graves no processo de triagem.

O sistema de agendamento atual não é otimizado para gerenciar alta demanda.

Há uma percepção de que o hospital não comunica claramente os tempos de espera.

A introdução de um sistema similar ao Conecta Recife poderia melhorar o agendamento no HVR.

Um sistema de fila virtual ou notificações para "encaixes" de horários vagos poderia reduzir as ausências e aumentar a eficiência.

DÚVIDAS

Qual é o tempo ideal para atendimento de emergência?

Como está estruturado o processo de triagem? Existe um protocolo claro e eficiente?

Quais são os principais gargalos no fluxo de atendimento (triagem, consulta, internação)?

Quantos profissionais seriam necessários para reduzir os tempos de espera para níveis aceitáveis?

Existem modelos de triagem veterinária bem-sucedidos que possam ser adaptados ao HVR?

Quais são as principais causas do não comparecimento dos tutores às consultas agendadas?

Quais são os critérios atualmente usados para agendar consultas (ordem de chegada, tipo de caso, etc.)? Esses critérios são os mais adequados?

Existe um padrão nas reclamações ou problemas relatados pelos usuários?

Quais são as dificuldades específicas enfrentadas pelos tutores no agendamento e no acompanhamento das consultas?