

INE 5681-05238/08220 (20231) - Modelagem e Automação de Processos de Negócios

Professor: Maurício Floriano Galimberti

Membros: Patrick do nascimento Bueno, Lua de Barros Zanatta

Organização alvo: UFSC - Centro de Ciências da Saúde – Departamento de Odontologia

Equipe E2

Sobre a organização

A organização em questão é um centro de odontologia vinculado à UFSC, que tem como objetivo a formação de profissionais competentes e críticos; E através da clínica odontológica, atende ao público geral de Florianópolis, oferecendo tratamentos de prevenção e procedimentos mais complexos dada a necessidade; Também é um importante centro de pesquisa na área de odontologia.

Questionário de Elicitação de Processos

Q1 - O que se faz? Quais as informações a passar, controlar e coletar?

Com base nos processos informados, é possível identificar algumas informações que devem ser coletadas e registradas, tais como dados pessoais do paciente, histórico de saúde, diagnósticos, procedimentos realizados, entre outros. Essas informações são importantes para o acompanhamento do tratamento odontológico, bem como para a organização e gestão do atendimento.

Além disso, é necessário controlar o direcionamento dos pacientes após a triagem, monitorar o processo de esterilização do material odontológico utilizado, registrar as informações sobre o agendamento e a disponibilidade dos profissionais e pacientes e garantir a organização e gestão dos prontuários dos pacientes, permitindo um fácil acesso e consulta pelos profissionais de saúde, bem como a segurança e sigilo das informações contidas nos prontuários.

Q2 - Onde se faz? Isto é, onde são executados os registros? De que forma são executados? Se são arquivados, onde? São (quando?) desarquivados p/ trabalho?

Com base nas informações fornecidas, os registros dos prontuários são feitos tanto em suporte físico (papel) quanto em suporte digital (planilhas do Google). Para acessar um prontuário necessário para consulta, é preciso fornecer o CPF ou o número do SUS do paciente para localizar o prontuário registrado dele e ver o histórico de saúde dele. Os prontuários físicos são arquivados em uma sala específica para arquivamento, enquanto os prontuários digitais são armazenados em um servidor ou na nuvem. Quando é necessário acessar um prontuário para consulta ou para algum procedimento, o prontuário é retirado do arquivo físico ou acessado digitalmente.

Q3 - Quando se faz?

O processo de gestão de prontuários ocorre ao longo do tratamento odontológico de um paciente realizado pelos alunos dentistas do departamento de odontologia da UFSC. O processo se dá início quando um paciente solicita o atendimento odontológico na recepção e tem fim (arquivamento) ao término do tratamento, ou em casos de perda de contato ou abandono do tratamento pelo paciente.

Q4 - Como se faz? Como são transmitidas as informações, os documentos e dados?

Os dentistas que irão atender pacientes acessam informações das planilhas do Google. Já os arquivos físicos são destinados aos alunos que precisam estudar, entretanto, pode surgir a necessidade de acesso pelos profissionais. O acesso aos arquivos físicos é feito através de um arquivista que quando informado do prontuário desejado faz a busca por ele nos arquivos.

Q5 - Como ocorrem as interfaces entre o processo em análise e os demais processos? Quais são os pontos de contato importantes para o conhecimento desse processo?

As informações de contato, sobre pacientes para triagem são registradas em uma planilha de excel conhecida como lista de espera para triagem. As informações do quadro de necessidades e documentação adicional dos pacientes são registradas durante a triagem no Formulário de Classificação, uma ficha em papel. As informações do formulário são transcritas para um google forms, que as envia para o Boletim de Produção (Excel) e para a Lista Integrada de Pacientes (Excel). O prontuário é registrado e armazenado como um de documentos físicos.

Q6 - Quais as dificuldades percebidas? Essas dificuldades são específicas do processo? Tais dificuldades podem ser reflexo de problemas em outro processo?

O gerenciamento do prontuário em papel tem necessidade de amplo espaço físico e funcionários(servidores) dedicados. Além disso, é necessária a cópia dos dados de forma manual para outros serviços digitais de bancos de dados o que abre brecha para erros de digitação e inconsistência nos dados. A atualização de dados pode não ocorrer em todos os registros, levando a inconsistência e duplicata de dados. O sistema de empréstimos abre brechas para vazamento de informação confidencial a respeito da saúde dos pacientes.

Q7 - Podem ser eliminados os passos? Podem ser criados passos? Ou então, pode-se alterar a sequência dos passos? Nesse caso, qualquer modificação feita traria benefícios para este e outros processos que, de uma forma ou de outra, dependem do processo em análise?

Dada a possibilidade da implementação de um banco de dados, alguns passos referentes a coleta de dados podem ser combinados em um só, alguns passos podem vir a serem executados por outros atores, ou alguns passos podem ser eliminados.

Q8 - As pessoas envolvidas têm dificuldades com o processo em análise?

Com base nas informações coletadas, entende-se que as pessoas envolvidas no na gestão de prontuários e os dentistas, podem encontrar algumas dificuldades como a necessidade de gerenciamento manual dos dados em registro físico, o que pode levar a inconsistências, erros de digitação, duplicatas, perdas de prontuários e, conseqüentemente, um pior atendimento ao paciente.

Q9 - As alterações irão afetar as relações pessoais internas?

Sim, as alterações propostas podem afetar as relações pessoais internas, especialmente no início da transição. É possível que haja resistência por parte dos dentistas e outros profissionais envolvidos, que podem se sentir inseguros em relação à nova tecnologia. Além disso, pode haver um período de adaptação até que todos estejam familiarizados com o novo sistema e suas novas atribuições no ambiente do processo.

Q10 - Os documentos integrantes do processo merecem um estudo pormenorizado?

Sim, com a implementação de um banco de dados central, os documentos integrantes do processo, incluindo os prontuários, precisam ser estudados pormenorizadamente para que as informações sejam corretamente digitalizadas e organizadas no novo sistema.

Estrutura Organizacional

- Professores:
 - Comum
 - Coordenador (administrador)
 - Coordenador de Triagem
- Técnicos Administrativos
 - SeRCaP
 - Coordenador
- Alunos
 - Sem Paciente
 - Com Paciente
 - Em Equipe de Triagem

Texto Estruturado do Processo

O processo de gestão de prontuários ocorre ao longo do tratamento odontológico de um paciente realizado pelos alunos dentistas do departamento de odontologia da UFSC. O processo se dá início quando um paciente solicita o atendimento odontológico através do Serviço de Captação de Pacientes (SERCAP) . O paciente realiza então o preenchimento de um prontuário para coletar informações básicas de contato enquanto aguarda disponibilidade de vaga em uma Fila de Triagem.

A Fila de Triagem disponibiliza uma vaga quando uma equipe de triagem composta por professores e alunos de Odontologia agendam atendimentos de triagem. Caso o paciente compareça, é feito o levantamento de suas necessidades de atendimento, assim como coleta de dados adicionais em um Formulário de Necessidades.

Ao final das atividades de triagem, os Formulários de Necessidades são levados ao SERCAP pelo professor coordenador da equipe de triagem. Um funcionário da sercap então, registra as informações pessoais do paciente registradas no Formulário de Necessidades em um *Google Forms*, direcionando essas informações para a Planilha de Produção, e para a Lista Integrada de Pacientes (Excel). Em seguida, as informações do paciente são complementadas diretamente na Lista Integrada via Excel com o quadro de necessidades de um paciente.

O atendimento de um paciente triado se inicia quando um aluno busca vínculo de pacientes em função de quadro de necessidades no sercap. O funcionário do SERCAP realiza vínculo do paciente a um aluno dentista, que deve buscar o prontuário de um paciente no setor de prontuários, ou solicitar abertura do mesmo, para compor um plano de tratamento. Em seguida, o dentista entra em contato com o paciente para agendar a consulta. Após o tratamento, o prontuário deve ser devolvido. Caso o paciente não precise de retorno, o aluno atualiza o quadro de necessidades e solicita a desvinculação ao professor responsável, e o sercap atualiza a situação do paciente na lista integrada como EM ALTA.