



(<http://www.ihi.org>)

Courses

Certificates

## MQ 104: Juntando as Peças: Curso Como a Melhoria da Qualidade

### Lesson 3: (Lição 3) Estudo de Caso: Reduzindo o Tempo de Espera no Veterans Health Administration

#### Contents

Disseminando uma Inovação:  
Acesso Avançado às Clínicas no  
Veterans Health Administration

Usando o Framework para  
Disseminação

Liderança

Ideias Melhores

Setup: Identificando a população  
alvo e desenvolvendo um plano  
para trazê-los a bordo

Comunicação com a População  
Alvo

Mensuração e Feedback

Gerenciamento do Conhecimento

Resultados

#### Assessments

🕒 Avaliação Pós-Lição

## Disseminando uma Inovação: Acesso Avançado às Clínicas no Veterans Health Administration

1 of 10 →

O *Veterans Health Administration (VHA)* provê atenção a saúde para todos os veteranos das forças armadas dos EUA, seus familiares e os sobreviventes de guerra. O sistema VHA é enorme: hoje, 25 milhões de veteranos estão vivos. Durante os últimos anos, o VHA realizou um esforço nacional para reduzir o tempo de espera para pacientes em todas as suas clínicas de atenção primária e de cuidados especiais – mais de 1.800 clínicas atendendo aproximadamente 3,8 milhões de pacientes por ano – em dois anos... *sem recursos adicionais*. Uma realização gigantesca!

Nesta lição, você vai aprender como o VHA usou o *Framework* para Disseminação do IHI para melhorar o tempo de espera para milhões de pacientes.

O time de melhorias do VHA estabeleceu uma meta ambiciosa: construir um sistema para alcançar e manter um padrão de não mais de 30 dias de espera para uma consulta. O objetivo de longo prazo era ainda mais ambicioso: prover cuidado aos veteranos no mesmo dia de sua requisição para atenção primária e em até sete dias para cuidados especializados.

O VHA, claro, iniciou pilotando uma inovação. Agora você está familiarizado com a fase de piloto de um projeto de melhoria – a fase em que as organizações testam inovações em pequena escala para ver como elas funcionam e refiná-las numa série de pequenos ciclos Planejar-Fazer-Estudar-Agir, antes de implantá-las permanentemente em um local, ou disseminá-las para muitos lugares.

(Você pode aprender mais sobre mudanças específicas que são

parte do [Acesso Avançado às Clínicas \(AAC\)](#) no website do IHI. Você também pode acessar o [Estudo de Caso da IHI Open School sobre melhoria de acesso](#) em uma clínica que atende uma população diversa e de baixa renda. Finalmente, [leia uma história em primeira pessoa](#) de dois clínicos sobre a experiência deles implementando Acesso Avançado no Norte da Califórnia.)

Por ser um sistema imenso, o teste piloto do VHA para um pacote de mudanças para reduzir o tempo de espera envolveu uma “pequena escala” de 134 clínicas! No início da fase piloto, o tempo médio de espera para uma consulta nas 134 clínicas piloto era de 48 dias. Seis meses depois, o tempo de espera tinha caído para 22 dias – uma melhoria de 54 por cento.

As fases de piloto de implementação demonstraram claramente que o Acesso Avançado às Clínicas poderia funcionar no VHA para reduzir significativamente os tempos de espera. **Em apenas seis meses, os tempos de espera foram reduzidos em mais da metade... sem adicionar recursos.**

A próxima fase para disseminação: testar o novo processo nas 1.800 clínicas remanescentes do sistema.

### Sua Vez

Nesta lição, enquanto você aprende sobre como o VHA usou o Framework para Disseminação para planejar e executar uma inovação para 1.800 clínicas, vamos pedir à você para usar o Framework para Disseminação para desenvolver seu próprio plano para disseminar uma inovação.

Para iniciar, pense em 1) uma inovação que você gostaria de disseminar... e 2) uma população alvo para quem você gostaria de disseminar.

Isto poderia ser uma inovação clínica, como fazer as pessoas usar gel alcoólico para fazer assepsia das mãos, que você quer disseminar para todos numa clínica de atenção primária.

Ou poderia ser uma inovação em sua vida não-clínica, como estabelecer “áreas de silêncio” (sem celulares) ou salas de aula “livre de eletrônicos” (sem celulares, nem computadores) em sua escola.

**Use um minuto para escrever algumas ideias sobre pelo menos cinco inovações que você quer disseminar... e a população alvo para quem você quer disseminá-las.**

